

Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do  
Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

BERNARDO MENDES

Mestrado em Administração Escolar

ORIENTADOR: Doutor João Sebastião, Professor Associado,  
ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

**Julho, 2026**





SOCIOLOGIA  
E POLÍTICAS PÚBLICAS

---

**Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas**

Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do  
Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

**BERNARDO MENDES**

Mestrado em Administração Escolar

**ORIENTADOR: Doutor João Sebastião, Professor Associado,**

ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

**Julho, 2026**

## Agradecimentos

Em primeiro lugar, agradeço a Deus, pela vida, saúde, proteção e pela oportunidade de realizar este mestrado. Foi a Sua graça que me deu força para enfrentar os desafios e concluir mais esta etapa da minha formação.

Dirijo um agradecimento especial à memória do meu pai, falecido em 2016, pelos valores que me transmitiu e que continuam a orientar o meu percurso de vida.

Presto igualmente homenagem à memória da minha madrasta, de quem me despedi para vir estudar em Portugal e que faleceu no mês da minha chegada, em novembro de 2024, bem como à memória da minha mãe, que faleceu no mês seguinte. A perda de ambas, num curto espaço de tempo e longe da família, tornou este percurso particularmente difícil. A elas dedico este trabalho, com profunda saudade e gratidão.

À minha família, agradeço pelo carinho, incentivo e apoio permanente, que me deram força para continuar mesmo nos momentos mais difíceis.

Aos meus irmãos, expresso a minha sincera gratidão pelo acolhimento em Portugal, pelo apoio e pela disponibilidade demonstrados durante a minha permanência neste país.

Agradeço a todos os docentes do Mestrado em Administração Escolar do ISCTE, pelos conhecimentos partilhados e pela dedicação ao longo da formação.

Ao meu orientador, manifesto o meu profundo reconhecimento pela orientação, disponibilidade, paciência e pelas valiosas contribuições que foram essenciais para a realização desta dissertação.

Agradeço também aos meus colegas e amigos, pelos momentos de partilha, pelas sugestões e pelo apoio ao longo desta caminhada académica.

Por fim, agradeço à Direção do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, aos professores, alunos, encarregados de educação e a todos os participantes que aceitaram colaborar nesta investigação, tornando possível a realização deste estudo.

A todos aqueles que, de uma forma ou de outra, contribuíram para que este objetivo fosse alcançado, deixo o meu sincero obrigado.

## RESUMO

A escola é um espaço de convivência onde interagem pessoas com diferentes formas de pensar, valores e comportamentos. Estas interações são fundamentais para a construção coletiva do conhecimento, mas em certos casos criam situações de desacordo que resultam em conflitos. Entre os diversos conflitos que ocorrem no contexto escolar, os que envolvem professores e alunos assumem particular importância devido as suas consequências no clima escolar, na relação pedagógica e na aprendizagem dos alunos.

O presente estudo teve como objetivo analisar a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, identificar os principais tipos de conflitos, conhecer às suas causas, analisar as estratégias utilizadas pela escola na sua gestão e avaliar o papel da liderança escolar na prevenção e resolução dessas situações.

A investigação desenvolveu-se com base numa abordagem qualitativa, através de um estudo de caso. Para a recolha de dados recorreu-se à análise documental e à realização de entrevistas semiestruturadas dirigidas aos membros da direção da escola, professores, alunos e pais e encarregados de educação. Os dados recolhidos foram analisados através de análise de conteúdo.

Os resultados permitiram verificar que os conflitos mais frequentes entre professores e alunos são os conflitos verbais e, com menor frequência, os conflitos físicos. Verificou-se também que estes conflitos resultam, sobretudo, de fatores pedagógicos, comportamentais e institucionais. O estudo permitiu ainda concluir que a escola procura resolver estas situações através do diálogo, da mediação, da conciliação e, quando necessário, da intervenção do Conselho Disciplinar. Contudo, constatou-se a necessidade de reforçar a formação em gestão de conflitos, melhorar a divulgação do Regulamento Interno e promover uma maior participação dos pais e encarregados de educação na vida da escola.

Conclui-se que o reforço das medidas de prevenção e gestão dos conflitos, associado à formação dos intervenientes e ao maior envolvimento dos pais e encarregados de educação, poderá contribuir para um ambiente escolar mais cooperativo, participativo e favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

Palavras-chave: Conflito; Gestão de conflitos; Relação professor, aluno; Clima escolar; Liderança escolar

## ABSTRACT

School is a social environment where people with different ways of thinking, values and behaviours interact. These interactions are fundamental to the collective construction of knowledge, but in certain cases they give rise to disagreements that result in conflicts. Among the various conflicts that occur in the school context, those involving teachers and pupils are of particular importance due to their impact on the school climate, the teacher-pupil relationship and pupils' learning.

The aim of this study was to analyse the management of conflicts between teachers and pupils at the Dr Fona Luís Tchuda Regional Secondary School in Gabu, to identify the main types of conflict, to understand their causes, to analyse the strategies used by the school to manage them, and to assess the role of school leadership in preventing and resolving such situations.

The research was conducted using a qualitative approach, through a case study. Data were collected through document analysis and semi-structured interviews with members of the school management team, teachers, pupils, and parents and guardians. The data collected were analysed using content analysis.

The results showed that the most common conflicts between teachers and pupils are verbal conflicts and, to a lesser extent, physical conflicts. It was also found that these conflicts stem primarily from pedagogical, behavioural and institutional factors. The study further concluded that the school seeks to resolve these situations through dialogue, mediation, conciliation and, where necessary, intervention by the Disciplinary Committee. However, a need was identified to strengthen training in conflict management, improve the dissemination of the School Rules and promote greater involvement of parents and guardians in school life.

It is concluded that strengthening conflict prevention and management measures, combined with training for those involved and greater involvement of parents and guardians, could contribute to a more cooperative and participatory school environment that is conducive to the teaching and learning process.

**Keywords:** Conflict; Conflict management; Teacher–pupil relationship; School climate; School leadership.

## Índice

|                                                                                         |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Agradecimentos.....                                                                     | i   |
| RESUMO .....                                                                            | ii  |
| ABSTRACT .....                                                                          | iii |
| INTRODUÇÃO .....                                                                        | 1   |
| CAPÍTULO I, QUADRO DE REFERÊNCIA TEÓRICO .....                                          | 5   |
| 1.1.    Conceito do Conflito.....                                                       | 5   |
| 1.2.    O Conflito como parte integrante do desenvolvimento da criança e do jovem ..... | 5   |
| 1.4.1. Causas dos Conflitos entre Professores e Alunos .....                            | 8   |
| 1.4.2. Fatores individuais.....                                                         | 9   |
| 1.4.3 Fatores Institucionais.....                                                       | 9   |
| 1.4.4. Fatores Socioculturais .....                                                     | 10  |
| 1.4.5 Fatores Económicos .....                                                          | 10  |
| 1.5 Causas Específicas do Conflito na Relação Professor-Aluno.....                      | 11  |
| CAPÍTULO II - MANIFESTAÇÃO DO CONFLITO.....                                             | 13  |
| 2.1- Indisciplina .....                                                                 | 13  |
| 2.2- Violência Escolar como Forma Agravada do Conflito na relação Professor-Aluno ..... | 14  |
| 2.3- Bullying como Violência Sistemática e Relacional .....                             | 15  |
| CAPÍTULO III - GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM MEIO ESCOLAR .....                    | 17  |
| 3.1- Conceito e Importância da Gestão de Conflitos.....                                 | 17  |
| 3.2- Estilos e Estratégias de gestão de Conflitos .....                                 | 18  |
| 3.3- Mediação dos Conflitos em Meio Escolar .....                                       | 19  |
| 3.4- Papel da Liderança Escolar na Gestão dos Conflitos.....                            | 19  |
| CAPÍTULO IV - METODOLOGIA .....                                                         | 21  |
| 4.1. Paradigma de Investigação .....                                                    | 21  |
| 4.2. Tipo de Investigação.....                                                          | 22  |
| 4.3 Contexto da Investigação .....                                                      | 22  |
| 4.4 População e amostra do estudo .....                                                 | 23  |
| 4.5 Técnicas de recolha de dados.....                                                   | 24  |
| 4.6 Tratamento e análise de dados .....                                                 | 26  |
| CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS.....                  | 27  |
| 5.1. Perceção dos Participantes sobre o clima escolar.....                              | 27  |
| 5.2. Tipos de conflitos entre professores e alunos .....                                | 29  |
| 5.3 Principais causas dos conflitos entre professores e alunos .....                    | 30  |
| 5.3.1. Fatores Pedagógicos .....                                                        | 31  |
| 5.3.2. Fatores comportamentais .....                                                    | 32  |

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 5.3.3. Fatores Institucionais .....                                   | 32 |
| 5.4. Procedimentos adotados pela escola na gestão dos conflitos ..... | 34 |
| 5.5 Estratégias de prevenção dos conflitos .....                      | 36 |
| 5.6. Dificuldades na Gestão dos conflitos .....                       | 38 |
| 5.7. Propostas de melhoria para a gestão dos conflitos .....          | 40 |
| Conclusões e Recomendações .....                                      | 42 |
| REFERENCIAS. BIBLIOGRÁFICAS .....                                     | 47 |
| <b>ANEXOS</b> .....                                                   | I  |
| Consentimento informado .....                                         | I  |
| Guiões de entrevistas .....                                           | II |



## INTRODUÇÃO

O conflito é um fenómeno inerente às relações humanas e parte integrante da dinâmica das instituições escolares. No ambiente educativo, a convivência diária entre professores, alunos, gestores e outros agentes educativos cria condições favoráveis para o surgimento de divergências, que podem advir de fatores pedagógicos, comportamentais, organizacionais ou socioculturais. Quando mal geridos, esses conflitos podem intensificar-se, comprometendo a qualidade do ensino, o bem-estar dos envolvidos e a imagem da escola.

No caso específico da Guiné-Bissau, as escolas enfrentam desafios adicionais relacionados com as limitações de recursos, salas de aula sobrelotadas, fraca formação contínua dos professores e dificuldades na implementação de políticas disciplinares estáveis. Tais fatores favorecem o agravamento dos conflitos, sobretudo na relação entre professores e alunos, tornando urgente a adoção de estratégias de gestão de conflitos adequadas à realidade local.

Deste modo, o presente estudo desenvolve-se no contexto do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, procurando analisar as manifestações dos conflitos entre professores e alunos e as estratégias utilizadas pela administração escolar para a sua gestão. A escolha desta instituição justifica-se pela relevância do tema no seu quotidiano escolar e pela necessidade de contribuir para a melhoria das práticas de gestão e convivência institucional, enquanto profissional da educação afeto a esta região.

Os conflitos, quando ignorados ou geridos de forma inadequada, podem gerar ambientes escolares tensos, afetando negativamente o processo de ensino e aprendizagem e o desenvolvimento integral dos alunos.

Do ponto de vista académico, este estudo irá contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre os conflitos escolares, enriquecendo o debate científico sobre gestão de conflitos entre professores e alunos, especialmente em contextos educativos africanos e, em particular na Guiné-Bissau.

### Objetivos do Estudo

Objetivo Geral: analisar a gestão dos conflitos entre professores e alunos, identificando as suas manifestações, causas, estratégias de gestão e o papel da liderança escolar na sua prevenção e resolução.

### Objetivos específicos:

- Identificar os principais tipos de conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu;

- Analisar as principais causas e manifestações dos conflitos em contexto escolar;
- Examinar as estratégias e estilos de gestão de conflitos adotados pela escola;
- Avaliar o papel da liderança escolar na mediação e prevenção dos conflitos;
- Propor medidas de melhoria para a gestão de conflitos entre professores e alunos no Liceu.

### **Questão principal:**

Como são geridos os conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu?

### **Questões específicas**

1. Quais são os principais tipos e manifestações de conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu?
2. Quais são as principais causas dos conflitos entre professores e alunos?
3. Que estratégias e estilos de gestão de conflitos são adotadas pela escola?
4. Qual é o papel da liderança escolar na prevenção e resolução dos conflitos?
5. Quais são os principais desafios enfrentados pela escola na gestão dos conflitos entre professores e alunos?
6. Que medidas podem contribuir para melhorar a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu.

### **Estrutura da dissertação**

A dissertação está organizada por uma parte introdutória, que apresenta a contextualização do estudo, a justificação, o problema de investigação, as questões de investigação e os objetivos que orientam o trabalho, seguidos de cinco capítulos.

O Capítulo I, Fundamentação Teórica, aborda os principais conceitos e contributos teóricos relacionados com o conflito e a gestão de conflitos em contexto escolar.

O Capítulo II, Manifestações dos conflitos em Meio Escolar, analisa as principais manifestações dos conflitos no contexto escolar, com destaque para a indisciplina, violência e o bullying.

O Capítulo III, Gestão de Conflitos em Contexto Escolar, aborda as estratégias de gestão de conflitos, o papel da liderança escolar e as medidas disciplinares aplicadas na instituição em estudo.

O Capítulo IV, Metodologia da Investigação, descreve os procedimentos metodológicos adotados, incluindo o tipo de investigação, a abordagem metodológica, a população, a amostra e as técnicas de recolha de dados.

O Capítulo V, Apresentação, análise e interpretação dos Dados, apresenta, analisa e interpreta os dados recolhidos.

Por fim, apresentam-se as conclusões, as limitações do estudo, as recomendações e algumas sugestões para futuras investigações.

A investigação é de natureza qualitativa, com uma abordagem exploratória e assenta na realização de um estudo de caso. Para além da revisão da literatura, procedeu-se à realização de entrevistas semiestruturadas dirigidas ao diretor da escola, presidentes do Conselho Técnico pedagógico e do Conselho Disciplinar, a professores, alunos e pais ou encarregados de educação do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, na Guiné-Bissau.



## CAPÍTULO I, QUADRO DE REFERÊNCIA TEÓRICO

### 1.1. Conceito do Conflito

O termo conflito tem origem no latim *conflictus*, que significa choque, confronto ou oposição entre forças. No âmbito das ciências sociais, o conflito é entendido como um fenómeno inerente às relações humanas, resultante da diversidade de interesses, valores, perceções e expectativas que caracterizam a convivência social (Jardim Teixeira et al., 2017). Assim, o conflito não constitui um acontecimento excecional, mas constitui uma realidade inerente à vida em sociedade.

McIntyre (2007) define o conflito como um fenómeno social e multidimensional, inevitável nas interações humanas, uma vez que os indivíduos e os grupos possuem necessidades e objetivos diferentes. Neste contexto, o conflito não deve ser visto como um problema a evitar, mas como uma realidade que precisamos de compreender e gerir adequadamente. De igual modo, (Chrispino (2007) considera o conflito como parte natural das relações sociais e defende que a sua existência contribui para o reconhecimento das diferenças e a edificação da identidade individual e coletiva.

Durante muito tempo predominou uma visão negativa do conflito que o associa à desordem, rutura, antagonismo e instabilidade. Esta ideia é visível nas definições apresentadas pelos dicionários, que descrevem o conflito como embate, luta, oposição ou situação crítica Pacheco (2006). Todavia, a abordagem científica contemporânea tem vindo a superar essa interpretação simplista ou limitada, reconhecendo que o conflito pode desempenhar um papel positivo quando é bem gerido.

Autores como Rosario Ortega (2003) defendem uma perspetiva construtiva do conflito, entendendo-o como um processo dinâmico e dialético que envolve incompatibilidades de interesses, critérios ou posições entre pessoas ou grupos.

Sob esse entendimento, o conflito pode constituir uma oportunidade de aprendizagem, desenvolvimento da empatia e fortalecimento das relações sociais.

### 1.2. O Conflito como parte integrante do desenvolvimento da criança e do jovem

O conflito é um processo inerente às relações humanas e ao desenvolvimento da criança e do jovem, podendo constituir um fator gerador de mudanças positivas ou negativas, consoante a forma como é compreendido e gerido (Silveira & Ferraz, 2018, p. 199).

No contexto do desenvolvimento humano, o conflito surge das interações sociais, das diferenças individuais, da diversidade de pontos de vista, dos hábitos, dos costumes, dos

valores, das crenças e do processo, da construção, da identidade e da autonomia da criança e do jovem.

Marodin e Breitman (2008, citado por Silveira & Ferraz 2018, p. 199), descrevem o conflito como um processo dinâmico e inerente ao desenvolvimento humano, podendo assumir um carácter construtivo ou negativo, dependendo da forma como é conduzido.

Para essas autoras, o conflito pode ser intrapsíquico, interpessoal e intergrupar. Contudo o presente estudo centra-se, no conflito interpessoal, por se tratar dos conflitos entre professores e alunos.

Estas perspetivas evidenciam que, ao longo das diferentes fases do desenvolvimento humano, o conflito assume formas diferentes, desde conflitos interpessoais na infância até aos conflitos identitários, emocionais e sociais característicos da adolescência.

No ambiente de aprendizagem, o conflito assume particular relevância devido à natureza relacional da escola. Neste espaço pode ser entendido como um fenómeno complexo que interfere no processo de ensino-aprendizagem e no bem-estar da comunidade educativa, resultando de mal-entendidos, desacordos ou disputas entre os diferentes atores escolares, concretamente alunos, professores, pais e gestores (valente, 2022)

Bobbino (1998, p. 225) entende o conflito como uma forma de interação entre indivíduos, grupos, organizações e coletividades que gera confrontos pelo acesso à distribuição de bens escassos.

Esta afirmação, enquadra-se no contexto educativo da Guiné-Bissau, onde a escassez de recursos materiais é fortemente notável. A insuficiência de materiais didáticos, a sobrelotação das salas de aula e o reduzido número de carteiras fazem com que entre as crianças e jovens, particularmente no caso da Guiné-Bissau, caracterizado pela falta de materiais didáticos, sobrelotação das salas e insuficiência de carteiras, em que, a ocupação do lugar dependa, muitas vezes, da ordem de chegada dos alunos, situação que favorece o surgimento de conflitos.

Entre os diversos tipos de conflitos escolares, destaca-se o conflito entre professores e alunos, pela sua frequência e impacto direto no clima da sala de aula e no sucesso académico.

Segundo Fang (2021), a visão tradicionalista da educação baseia numa relação hierárquica, suportada pela dominação, controlo e obediência. O professor assume o papel central e o aluno é visto como um recetor passivo do conhecimento. Neste contexto, os professores dedicam grande parte do tempo ao controlo do comportamento dos alunos, enquanto estes desenvolvem estratégias de resistência, o que favorece o surgimento de conflitos.

Contrariamente, outras visões educativas valorizam o aluno como sujeito ativo no processo de ensino aprendizagem, promovendo relações pedagógicas com base na proximidade, confiança, respeito e cuidado mútuo.

Noddings (2017, citado em Fang 2021, p. 349), defende que uma relação educativa sustentada no cuidado requer tempo, diálogo e reconhecimento do outro como ser humano, o que possibilita que os valores transmitidos sejam compreendidos e assimilados pelos alunos.

Portanto, a simultaneidade de práticas pedagógicas tradicionais e modernas no mesmo contexto escolar, pode criar tensões e conflitos entre professores e alunos.

O conflito, quando bem gerido, contribuir para a construção de autoconceito e para o desenvolvimento de competências sociais na criança e no jovem.

### 1.3.Conflitos entre Professores e Alunos e a Necessidade de Gestão

O conflito entre professores e alunos pode manifestar-se de diferentes formas, desde divergências de ideias e confrontos verbais até atitudes de resistência e, em casos mais extremos, confrontos físicos. Estas situações afetam a relação pedagógica, o ambiente de aprendizagem e o desenvolvimento pessoal e social de ambos os intervenientes (Fang, 2021).

Do ponto de vista analítico, o conflito envolve três dimensões fundamentais: cognitiva, emocional e comportamental.

A dimensão cognitiva refere-se à forma como as partes percebem a incompatibilidade de interesses ou desejos; a dimensão emocional relaciona-se com os sentimentos provocados pelo conflito, como a frustração, a raiva ou a ansiedade; e a dimensão comportamental diz respeito às ações e reações que resultam da interação entre as partes, podendo intensificar ou reduzir o conflito (ARGON, 2009).

As relações entre professores e alunos são essenciais para a construção de um clima escolar positivo, assente no respeito mútuo, na cooperação, na compreensão e na gentileza (Kairiene, 2017). Quando há predominância de relações negativas, marcadas por desconfiança e comunicação deficiente, o conflito poderá intensificar-se, comprometendo a socialização e o sucesso escolar.

Nesta ótica, o conflito, contudo inevitável, mas não deve ser entendido como elemento exclusivamente negativo. Pelo contrário, os seus efeitos são determinados pela forma como é gerido. Compete ao professor, na qualidade de agente educativo, desenvolver competências de gestão de conflitos, recorrendo a estratégias de diálogo, mediação e cooperação, de forma a transformar situações de tensões em oportunidades de aprendizagem socialmente positiva.

No presente estudo, entende-se o conflito entre professores e alunos como um processo relacional proveniente da incompatibilidade de interesses, expectativas ou percepções no contexto escolar. A sua gestão adequada é fundamental para a promoção de um ambiente educativo saudável, que favorece o desenvolvimento integral dos alunos.

#### 1.4.1. Causas dos Conflitos entre Professores e Alunos

A relação professor e aluno é determinante para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem. Contudo, pode ser comprometida por conflitos que advêm de vários fatores relacionados com diferenças de expectativas e com a compreensão do papel de cada um dos intervenientes.

Esta relação assenta em duas dimensões fundamentais: a dimensão pedagógica ou cognitiva, que engloba as atividades de ensino e aprendizagem, como ensinar, orientar, avaliar e exercer autoridade, caracterizando-se por uma atitude mais distante; e a dimensão sócio afetiva ou emocional, que inclui atitudes de empatia, confiança, comunicação e os comportamentos de ambos os sujeitos envolvidos no processo educativo Boutin (2017, pp. 44-47).

Segundo o autor, a escolha de uma destas dimensões por parte do professor, influencia a aprendizagem e o comportamento do aluno. Esta relação exige o envolvimento de ambas as partes que recorrem aos meios e recursos disponíveis para o êxito do processo de ensino e aprendizagem.

Nesta lógica, o desequilíbrio entre as dimensões pedagógicas e sócioafetiva, cria conflitos entre professor e aluno, como por exemplo, quando o aluno não reconhece a autoridade do professor ou quando o professor não reconhece as necessidades afetivas dos alunos.

Para além da influência da relação pedagógica, a literatura identifica outros fatores que contribuem para o surgimento dos conflitos entre professores e alunos.

Este entendimento é igualmente defendido por Cylinescu et al., (2025), ao afirmar que, os conflitos no contexto educativo resultam de um conjunto de fatores ligados entre si, de natureza individual, institucional, sociocultural, socio afetiva, pedagógica e económica.

A autora afirma que a literatura especializada demonstra que os conflitos escolares não podem ser explicados por uma causa isolada, mas por uma combinação de fatores que interagem no dia a dia da escola. No caso específico da relação entre professores e alunos, essas causas assumem particular importância significativa, devido ao papel de cada um na interação pedagógica. Na presente investigação, serão desenvolvidos os fatores individuais,

institucionais, socioculturais e económicos, por constituírem categorias que complementam os aspetos pedagógicos e socioafetivos abordados no ponto anterior.

#### 1.4.2. Fatores individuais

Entre as causas individuais dos conflitos, destacam-se os traços de personalidade, disposições emocionais, as atitudes perante a autoridade e as estratégias pessoais de resolução de conflitos.

Segundo Bierman et al (2013), características como baixa tolerância à frustração, reduzida amabilidade, temperamento impulsivo, níveis elevados de stress e dificuldade de autorregulação emocional aumentam a probabilidade de ocorrência de conflitos interpessoais no contexto escolar.

No caso dos alunos, estas características podem manifestar-se através de comportamentos de resistência, indisciplina ou desinteresse pelas atividades letivas. Para os professores, o cansaço profissional, a pressão laboral e a dificuldade na gestão da diversidade da sala de aula podem dar origem a respostas mais rígidas ou punitivas aumentando as situações de conflito. Assim, o conflito resulta, muitas vezes, da incompatibilidade entre estilos pessoais, expectativas e formas de lidar com as tensões do quotidiano escolar.

#### 1.4.3 Fatores Institucionais

Os fatores institucionais constituem uma das principais fontes de conflito nas escolas. Políticas educativas pouco claras, regulamentos com muitas ambiguidades, lideranças autoritárias e estruturas hierárquicas pouco flexíveis, contribuem para um clima organizacional favorável ao surgimento de conflitos Cylinescu et al.( 2025, pp.150-152). Quando os professores não participam nos processos de tomada de decisão ou não dispõem de orientações claras para a gestão pedagógica e disciplinar, surgem sentimentos de desmotivação e injustiça que se refletem na relação com os alunos.

Assim, a cultura organizacional desempenha um papel importante na forma como os conflitos são geridos, podendo contribuir para que sejam construtivos ou destrutivos.

Nesta perspetiva, Valente (2022) defende que as escolas que promovem a inclusão, o dialogo e respeito transformam o conflito numa oportunidade de crescimento. Pelo contrário, as escolas marcadas por normas hierárquicas rígidas tendem a manter ambientes de tensão e pouco favorável à convivência escolar.

Segundo Ramazan (2022), as causas administrativas dos conflitos estão relacionadas com deficiência nas competência de liderança, insuficiente qualificação na administração educacional, resistência à participação, autoritarismo, favoritismo, e incumprimento dos deveres, entre outros fatores.

A ausência de estruturas de apoio, como serviços de orientação escolar ou mecanismos eficazes de mediação de conflitos, intensifica ainda mais estas situações. (Argon, 2009), acrescenta que a sobrelotação das salas de aula, recursos pedagógicos inadequados e fragilidade dos processos de ensino e aprendizagem comprometem a qualidade das interações educativas, facilitando o aparecimento de conflitos entre professores e alunos.

Em síntese, os fatores institucionais demonstraram que a organização e o funcionamento da escola influenciam diretamente a ocorrência e a gestão dos conflitos entre professores e alunos.

#### 1.4.4. Fatores Socioculturais

As escolas contemporâneas caracterizam-se por uma crescente diversidade sociocultural, reunindo alunos com diferentes origens culturais, contextos linguísticos e condições socioeconómicas. Contudo, esta diversidade, apesar de constituir uma riqueza educativa, pode também ser uma fonte de conflito quando não é verdadeiramente reconhecida e valorizada.

DazhiYang (2010) adverte que a incompatibilidade de normas, valores e expectativas entre os diversos grupos pode criar sentimentos de incompreensão e injustiça.

Em contextos marcados por desigualdades sociais, os alunos provenientes de meios desfavorecidos percebem determinadas práticas na escola como discriminatórias, ao contrário dos professores e colegas que podem interpretá-las como normais. Esta divergência de perceção contribui para a intensificação dos conflitos e em consequência, fragilizando a relação pedagógica, sobretudo quando não existem estratégias inclusivas de gestão da diversidade.

Por isso, o professor desempenha um papel fundamental na construção de ambientes interculturais na escola e na sala de aula.

A este propósito, Wang et al. (2022) acrescentam que, é notória a diferença entre alunos com competências interculturais na demonstração de maior empatia, tolerância e flexibilidade na resolução dos conflitos em relação àqueles com menor competência neste domínio, que por sua vez, preferem comportamentos de exclusão.

Assim, os fatores culturais demonstram que o reconhecimento da diversidade e a promoção de práticas inclusivas são fundamentais para prevenir conflitos e fortalecer a relação entre professores e alunos.

#### 1.4.5 Fatores Económicos

As limitações económicas constituem uma causa determinante dos conflitos nas escolas. A carência de recursos materiais e financeiros afeta diretamente as condições de trabalho dos

professores e a qualidade do ensino, causando tensões entre os diferentes atores educativos (Cylinescu et al., 2025). A falta de manuais escolares, equipamentos, espaços adequados e materiais básicos compromete o processo de ensino e aprendizagem e aumenta os níveis de frustração.

A insuficiência de recursos financeiros reflete-se também nas condições de trabalho dos professores. Salários baixos ou insuficientes, carga horária excessiva e falta de incentivos profissionais, contribuem para o desgaste emocional dos professores, com impacto negativo na sua relação com os alunos e com os órgãos de gestão da escola. Estas situações criam um ambiente favorável ao surgimento de conflitos interpessoais e institucionais.

Hanushek (2010) também defende que a insuficiência de recursos destinados ao funcionamento das escolas compromete as condições de trabalho, criando insatisfação e favorecem o surgimento de conflitos entre os professores e gestores. Assim, as escolas que não dispõem de recursos necessários ao normal funcionamento do processo educativo, como acontece na Guiné-Bissau, onde a escassez de recursos constitui um desafio permanente, agravam as tensões. Pelo contrário, as escolas que criam mínimas condições de trabalho contribuem para reduzir os conflitos e aumentar a colaboração.

Assim, os fatores económicos demonstram que a disponibilidade dos recursos financeiros e materiais influencia as condições de funcionamento das escolas e as relações entre os diferentes intervenientes e pode favorecer o surgimento de conflitos entre professores e alunos.

### 1.5 Causas Específicas do Conflito na Relação Professor-Aluno

Vários estudos identificam causas concretas que estão na origem conflitos diretos entre professores e alunos. Kerwin et al. (2011) apontam as perspetivas divergentes, as expectativas incompatíveis, os desequilíbrios de poder e as falhas na comunicação como fatores centrais.

Zampa (2005) acrescenta situações recorrentes, como a dificuldade dos alunos em compreender as explicações do professor, a discordância em relação aos critérios de avaliação, a atribuição arbitrária de notas, a perceção de discriminação, a falta de materiais didáticos e o sentimento, por parte dos alunos, de não serem ouvidos.

Monteiro (2016) reforça que falhas na comunicação, as diferenças de valores, as práticas pedagógicas excessivamente autoritárias ou permissivas, a ausência de empatia e os problemas disciplinares mal resolvidos constituem causas frequentes de conflito no contexto escolar. Estes fatores demonstram que muitos conflitos não resultam apenas de comportamentos individuais, mas também de práticas educativas inadequadas.

Um estudo realizado numa escola secundária de Angola, com base na perspetiva dos alunos, identificou quatro grandes grupos de causas de conflito na relação professore-aluno: abuso de autoridade, desrespeito pelas normas, aplicação de medidas disciplinares excessivas e comportamentos inadequados dos professores e alunos (André, 2021).

O abuso de autoridade inclui práticas como a desvalorização do trabalho dos alunos, o incumprimento dos horários, atitudes de superioridade e, em situações mais graves, casos de assédio.

O desrespeito pelas normas manifesta-se através de aplicação inconsistente dos regulamentos, de situação de injustiças na sala de aula e tratamentos desiguais.

As medidas disciplinares excessivas são caracterizadas por punições que não estão em conformidade com a infração cometida. Por sua vez, os comportamentos inadequados incluem atitudes como a divulgação de boatos, intrigas, a falta de reconhecimento dos erros, a dificuldade em aceitar correções e situações de indisciplina.

Em síntese, os conflitos entre professores e alunos têm várias causas que se interligam, refletindo assim nas fragilidades de natureza individual, organizacional e sociocultural. Estas situações colocam desafios à escola, exigindo uma abordagem preventiva baseada em estratégias eficazes de gestão de conflitos. Assim, reconhecer as causas do conflito é fundamental para promover relações pedagógicas mais equilibradas, inclusivas e que favorecem ao desenvolvimento integral dos alunos.

## CAPÍTULO II - MANIFESTAÇÃO DO CONFLITO

### 2.1- Indisciplina

A indisciplina é um conceito que varia em conformidade com o contexto cultural, relacionada a desordem, desobediência e a resistência as normas Rodrigues (2016, p. 2).

Em contexto escolar, manifesta-se através de comportamentos que perturbam o processo de ensino e aprendizagem, sendo influenciada por fatores familiares, sociais e escolares.

Na escola, as práticas de desrespeito associada a maus comportamentos dos alunos, são influenciadas pelo ambiente familiar e escolar, razão pela qual, precisa de solução adequada que passa pelo acompanhamento e parcerias entre ambas, caso contrário pode gerar conflitos e obstáculos à aprendizagem.

Segundo Zampa, (2005); Monteiro, (2016) e Kerwin et al (2011), a indisciplina constitui uma das principais manifestações dos conflitos na escola, particularmente na relação entre professores e alunos. Mais do que um comportamento de desobediência, traduz divergências de expectativas, dificuldades de comunicação e fragilidade na gestão pedagógica e relacionamento na sala de aula.

Garcia (2006, p. 101-105) defende que a indisciplina deve ser compreendida numa perspectiva relacional, envolvendo os comportamentos dos alunos, os processos de socialização e as relações entre a escola e a comunidade educativa. Nesta perspectiva, a indisciplina não resulta apenas de atitudes individuais dos alunos, mas também das interações estabelecidas no contexto escolar.

A escola tem, por isso, a responsabilidade de criar condições favoráveis ao ensino aprendizagem, promovendo relações pedagógicas assente no diálogo, no respeito e na participação. Quando estas condições não são asseguradas, podem surgir resistências e comportamentos de contestação por parte dos alunos, interpretados como indisciplina, mas que refletem conflitos geridos de modo inadequado.

Garcia (2006), apoiando-se em Stipek (1998), Rathvon (1996) e Rosenthal e Jacobson (1968), salienta que a prevenção da indisciplina exige estratégias integradas que valorizem a motivação dos alunos, a qualidade das relações entre professores e alunos e a promoção de um ambiente escolar positivo, baseado em expectativas elevadas, respeito e confiança.

Deste modo, compreender a indisciplina como uma forma de manifestação do conflito permite ultrapassar respostas punitivas e privilegiar estratégias educativas centradas na mediação, no diálogo e na construção de relações pedagógicas, contribuindo para um ambiente escolar favorável à aprendizagem e ao desenvolvimento dos alunos.

## 2.2- Violência Escolar como Forma Agravada do Conflito na relação Professor-Aluno

A violência escolar constitui uma manifestação agravada do conflito e representa um dos principais desafios à convivência e ao processo educativo. Segundo Sebastião (2010), este fenómeno pode ser compreendido a partir de duas perspectivas complementares: a escola enquanto espaço onde podem ocorrer situações de insegurança, indisciplina e violência, e os efeitos dessas experiências no desenvolvimento e na percepção da realidade por crianças e adolescentes.

Apesar de não ser um fenómeno recente, a violência nas escolas tornou-se mais visível e complexa, refletindo mudanças sociais, familiares e institucionais (Sposito, 1998).

As suas causas estão ligados a diversos fatores, entre os quais as desigualdades sociais, as fragilidades no contexto familiar e as limitações no sistema educativo, que favorecer o agravamento dos conflitos em contexto escolar (Sousa, 2013).

Na relação entre professor e aluno, a violência compromete o clima escolar, dificulta a comunicação pedagógica e fragiliza a autoridade educativa, podendo manifestar-se através de agressões físicas, verbais, psicológicas ou simbólicas (Charlot, 2002).

Abramovay (2003, citado em Sousa 2013), salienta que a violência escolar resulta da interação entre fatores externos à escola e dinâmicas internas da própria instituição. do ambiente escolar, a violência que entre na escola a partir de fora e violência que aparece da própria estrutura da instituição. Nesta perspetiva, nem todas as situações de violência resultam só e só de comportamentos individuais, podendo também estar associadas com práticas da instituição ou relações pedagógicas baseadas no autoritarismo.

Charlot (2002) distingue três formas de violência: a violência na escola, que ocorre no espaço escolar sem relação direta com a atividade educativa; a violência à escola, dirigida contra a instituição, os seus agentes ou normas; e a violência da escola, entendida como violência simbólica exercidas através de práticas discriminatórias, avaliativas ou organizacionais percebidas como injustas. O autor distingue ainda violência (uso da força ou da dominação), transgressão (violação das regras formais da escola) e incivilidade (comportamentos que ferem as normas de convivência), sublinhando que esses comportamentos possuem naturezas diferentes e, por isso, não devem ser tratados como equivalentes.

A violência escolar, deve ser entendida como uma forma extrema de conflito que, compromete a relação pedagógica entre professores e alunos e o ambiente educativo. A sua prevenção exige uma abordagem integrada que considere fatores individuais, institucionais e relacionais, reforçando o papel do professor como agente educativo e mediador de conflitos.

### 2.3- Bullying como Violência Sistemática e Relacional

O bullying é reconhecido na literatura científica como uma forma específica de violência sistemática e relacional, caracterizada por comportamentos agressivos intencionais, repetidos ao longo do tempo e sustentados por um desequilíbrio significativo de poder entre agressor e vítima.

Este fenómeno pode manifestar-se de forma direta, através de agressões físicas e verbais, ou de modo indireto, por meio de exclusão social, da manipulação de relacionamento e da violência simbólica(Duy, 2013).

No contexto educativo e, em particular na relação entre professores e alunos, o bullying constitui um grande desafio para gestão de conflitos, tendo em conta as suas manifestações que ocorrem de forma despercebida e prolongada, dificultando a sua identificação por parte dos professores.

Apesar da diversidade terminológica utilizada na literatura, há consenso de que o bullying se caracteriza pela intencionalidade, repetição e desequilíbrio de poder (Francisco & Libório, 2007).

A literatura revela ligação do bullying ao espaço escolar onde as interações frequentes favorecem este tipo de violência. Lopes (2005), citado em Santos et al (2015) destaca o seu carácter repetitivo e o de desequilíbrio de poder. Olweus (1994, citado por Sebastião, 2010), acrescenta que a intencionalidade da agressão, a repetição e o desequilíbrio de poder distingue o bullying de situações ocasionais de conflito ou indisciplina.

O bullying pode assumir formas diretas e indiretas Olweus (1993, citado por Duy 2013), bem como manifestações físicas, verbais e psicológicas(Orpinas, P., Horne, 2006). As formas indiretas são menos visíveis, dificultando a sua identificação e intervenção pelos professores. Estas manifestações exigem dos professores competências específicas na perceção das dinâmicas relacionais e estratégias adequadas de gestão dos conflitos.

O bullying afeta negativamente o clima escolar e a relação pedagógica. As vítimas podem apresentar ansiedade, depressão, evitamento escolar e fraco desempenho académico (Santos et al., 2015), enquanto os agressores adotam condutas que perturbam o processo de ensino e aprendizagem. Apesar disso, muitos professores continuam a não reconhecer o fenómeno, o fenómeno continua a ser insuficientemente reconhecido no contexto educativo, principalmente nas suas formas indiretas, como refere (O'Moore, 2000).

Desta forma, o bullying deve ser compreendido, no domínio da gestão de conflitos entre professores e alunos como um fenómeno relacional que exige uma intervenção pedagógica adequada, continua e integrada e, não como simples problema de comportamento entre pares.

A capacidade dos professores para identificar, prevenir e gerir situações de bullying é fundamental na promoção de um clima escolar positivo, na prevenção dos conflitos e na construção de relações educativas na base do respeito, da justiça e do diálogo.

## CAPÍTULO III - GESTÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS EM MEIO ESCOLAR

A escola constitui um espaço com privilégio de interação social, onde convivem indivíduos com percursos, valores, expectativas e papéis diferentes. Neste contexto relacional complexo, os conflitos aparecem de forma natural, especificamente na relação entre professores e alunos, sendo inerentes a num ambiente marcada pela diversidade e pela convivência diária. Assim em vez de pensar em evitar o conflito, importa compreendê-lo e, sobretudo, saber geri-lo de forma construtiva, reconhecendo o seu potencial formativo e educativo.

O presente capítulo analisa a gestão e resolução de conflitos em contexto escolar, com foco específico nos conflitos entre professores e alunos. Para o efeito, abordando o conceito e a importância da gestão de conflitos, os principais estilos e estratégias de gestão, a mediação como procedimento privilegiado de resolução e, por fim, o papel da liderança escolar na criação de condições institucionais favoráveis à convivência pacífica.

### 3.1- Conceito e Importância da Gestão de Conflitos

As teorias contemporâneas sobre a gestão de conflitos reconhecem que o conflito é inerente à interação humana, resultante da convivência entre pessoas com interesses, necessidades e percepções diferentes. No contexto escolar, esta realidade assume particular relevância, uma vez que a escola reúne diariamente crianças, jovens e adultos em processos contínuos de ensino, aprendizagem e socialização.

Embora o conflito faça parte da dinâmica das relações humanas, o recurso à violência como modo de resolução mostra-se inapropriado e pode comprometer a construção de relações pedagógicas sustentáveis, sobretudo num espaço cuja missão é educativa e formativa.

Cunha, Monteiro e Lourenço (2016) defendem que o envolvimento dos jovens em conflitos escolares está frequentemente associado às necessidades e desejos que procuram satisfazer nas diferentes relações que estabelecem com os outros, podendo assumir contornos mais ou menos intensos conforme as estratégias aplicadas para resolução dessas situações.

A gestão de conflitos, tem um papel determinante na promoção de relações saudáveis entre professores e alunos. Segundo Zampa (2005), a forma como o conflito é encarrado enquanto oportunidade de crescimento ou como problema a evitar, influencia diretamente as estratégias adotadas para a sua gestão e os seus efeitos no clima escolar. Quando gerido adequadamente, o conflito pode favorecer o desenvolvimento pessoal e social dos envolvidos,

contribuindo para a construção de relações mais equilibradas, justas e cooperativas(Torrego, 2000).

Desta forma, a gestão de conflitos não deve ser entendida apenas como um procedimento de controlo disciplinar, mas como uma competência educativa essencial, capaz de transformar situações de tensão em oportunidades de aprendizagem, desenvolvimento relacional, exercício de cidadania e responsabilização mútua.

### 3.2- Estilos e Estratégias de gestão de Conflitos

A estratégia de gestão de conflitos em contexto escolar depende das percepções, das atitudes e das competências dos intervenientes. Professores e alunos recorrem a diferentes competências para lidar com situações de conflitos, com possibilidades de escolher abordagens mais cooperativas ou mais competitivas. Segundo Cunha, Monteiro e Lourenço (2016), os jovens utilizam de preferência estratégias de competição, com recurso ao uso da violência física ou emocional, ou ainda estratégias de cooperação, com base na negociação, no diálogo e na discussão construtiva.

O modelo de Rahim e Bonoma (1979, citado por Cunha, 2018), representa um marco significativo para compreender os estilos de gestão de conflitos, ao considerar duas dimensões principais: o interesse por si próprio e o interesse pelos outros. As combinações destas dimensões resultam cinco estilos fundamentais de gestão de conflitos (Torres & Cunha, 2014). **Competição**, caracterizada pela maior assertividade e menos cooperação, na qual o indivíduo privilegia os seus próprios interesses em prejuízo dos outros.

**Evitamento**, identificado pela falta de assertividade e cooperação, acontece quando o indivíduo se afasta do conflito sem defender os seus interesses ou os do outro.

**Colaboração**, busca satisfazer integralmente os interesses de ambas as partes, por meio de elevados níveis de assertividade e cooperação.

**Anuência**, dirigida para satisfação dos interesses do outro, em desvantagem dos próprios, mostrando maior cooperação e baixa assertividade.

**Compromisso**, procura uma solução intermédia, através de cedência mútua, apresentando níveis moderados de assertividade e cooperação.

Na relação professor-aluno, os estilos colaborativos e de compromisso mostram-se especialmente adequados, porque favorecem o diálogo, a responsabilização partilhada e a construção de soluções equilibradas. Contrariamente, os estilos demasiadamente competitivos ou evitativos têm mais probabilidade de intensificar os conflitos, comprometer o clima de sala de aula e enfraquecer a relação pedagógica.

### 3.3- Mediação dos Conflitos em Meio Escolar

Entre vários procedimentos de resolução dos conflitos, a mediação apresenta-se como um dos mais eficazes no contexto escolar, por promover o diálogo, a cooperação e o respeito mútuo. A mediação consiste num processo voluntário em que as partes em conflito são apoiadas por um terceiro imparcial, o mediador, com o objetivo de encontrar uma solução consensual e satisfatória para todos os envolvidos (Campos, 2008, citado por Custodio, 2018).

De acordo com (Torrego, 2000), a mediação constitui um método adequado para a resolução de conflitos escolares, na medida em que permite às partes assumir um papel ativo na construção do acordo, reforçando a autonomia, a responsabilidade e o compromisso com a solução encontrada. Para além disso, trata-se de um processo rápido e económico, adequada às dinâmicas da organização escolar.

No campo da relação entre professores e alunos, a mediação tem uma dimensão pedagógica importante, ao promover a análise sobre comportamentos, atitudes, direitos e deveres. Como refere Monteiro (2016), a mediação de conflitos pode contribuir de forma significativa para a promoção de uma cultura de diálogo na escola, permitindo práticas educativas mais inclusivas e democráticas.

Segundo Oliveira (2004, citado em Monteiro, 2016), mediar significa, acima de tudo, pacificar e optar por um futuro em que os conflitos humanos são resolvidos por meio de soluções duradouras que respeitam a dignidade das pessoas envolvidas.

Neste sentido, a mediação constitui um instrumento privilegiado para a gestão dos conflitos entre professores e alunos, ao favorecer o diálogo, a compreensão mútua e a construção de soluções partilhadas, contribuindo para um ambiente escolar mais cooperativo e para o fortalecimento da relação pedagógica.

### 3.4- Papel da Liderança Escolar na Gestão dos Conflitos

A gestão dos conflitos na escola não depende apenas da atuação individual dos professores; exige uma abordagem institucional sustentada por uma liderança firme e comprometida. O ambiente escolar é um espaço de interação constante entre alunos, professores, gestores e restantes membros da comunidade educativa, onde os conflitos, embora naturais, precisam de uma gestão adequada (Custódio, 2018).

O clima escolar, proveniente da convivência num mesmo espaço e da diversidade social e cultural existente, tem influência direta nos comportamentos e atitudes dos seus atores. Segundo Revez (2004, citado por Cunha, Monteiro e Lourenço 2016), um clima escolar positivo

pode proporcionar a integração, o bem-estar e a qualidade das relações, ao contrário de um clima negativo que tende a aumentar o nível de tensões e conflitos.

Nesta perspectiva, compete à liderança escolar definir políticas claras, promover práticas participativas e inclusivas e criar estruturas de apoio à gestão e à mediação de conflitos. De acordo com Monteiro (2016), quando bem gerido, o conflito pode constituir uma alavanca de melhoria institucional, inovação pedagógica e consolidação das relações interpessoais.

A liderança escolar desempenha, assim, um papel essencial na promoção de uma cultura organizacional com base no diálogo, na justiça e no respeito, garantindo condições para que os conflitos entre professores e alunos sejam administrados de forma construtiva e educativa.

A gestão dos conflitos em meio escolar exige uma abordagem integrada, que combine competências individuais, estratégias relacionais, mecanismos institucionais e uma liderança escolar empenhada. No contexto específico da relação entre professores e alunos, o conflito, quando bem compreendido e gerido, pode converter-se num instrumento de desenvolvimento humano, pedagógico e social, contribuindo para a construção de uma escola mais justa, inclusiva, participativa e promotora do bem-estar educativo.

## CAPÍTULO IV - METODOLOGIA

Os métodos da investigação são procedimentos sistemáticos e rigorosos orientados para a recolha, análise e interpretação de dados com vista à produção de conhecimentos científicos (Doxsey & Riz, 2003). Neste contexto, o presente capítulo descreve as opções metodológicas que orientaram a realização da investigação, tendo em conta os objetivos do estudo e a natureza do problema em análise. São apresentados o paradigma e a abordagem metodológica, o tipo de estudo, o contexto da investigação, os participantes, as técnicas e os instrumentos de recolha de dados, bem como os procedimentos de análise da informação e as considerações éticas observadas durante o processo de investigação.

A definição destas opções metodológicas procurou assegurar a coerência entre a problemática em estudo, os objetivos da investigação e os procedimentos utilizados na recolha e análise dos dados, permitindo uma compreensão aprofundada da gestão de conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu.

### 4.1. Paradigma de Investigação

A presente investigação insere-se no paradigma interpretativo, uma vez que o seu objetivo consiste em compreender as perceções dos professores, alunos, membros da direção e pais e encarregados de educação sobre a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu.

O paradigma interpretativo privilegia a compreensão dos significados atribuídos pelos participantes às situações que vivenciam, possibilitando a análise do fenómeno no contexto em que ocorre em vez de procurar estabelecer relações causais ou generalizações estatísticas.

Em conformidade com este paradigma, a investigação adotou uma abordagem qualitativa, que se revela adequada quando se procura um conhecimento aprofundado sobre os fenómenos sociais complexos Richardson (1999, citado por Beuren, 2006).

De acordo com Furtado (2005), na área da educação, a investigação qualitativa analisa questões reais que podem contribuir para a resolução de problemas no contexto educativo.

A abordagem qualitativa adotada permitiu compreender as perceções dos alunos, professores, membros da direção e pais e encarregados de educação relativamente às situações de conflito vivenciadas no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. A análise dos dados recolhidos procurou identificar os tipos de conflitos mais frequentes, as suas principais causas e as estratégias utilizadas pela escola para a sua gestão, contribuindo para uma compreensão aprofundada do fenómeno em estudo.

#### 4.2. Tipo de Investigação

Considerando que o fenómeno foi analisado num único contexto escolar, o Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, no entanto, optou-se pela realização de um estudo de caso. O estudo de caso permite compreender em profundidade o fenómeno investigado através da recolha de informação detalhada junto dos participantes.

Segundo Yin (2014, citado em Loureiro, 2025 p. 62) o estudo de caso é um método empírico adequado para investigar um fenómeno no seu contexto real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não são claramente definidos. Sendo assim, esta opção metodológica revelou-se adequada para responder aos objetivos da presente pesquisa focalizada na análise da forma como os conflitos entre professores e alunos são geridos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda.

**Pergunta de partida,** procedeu-se à delimitação do campo de investigação, com o objetivo de formular uma pergunta de partida clara e objetiva, tendo em consideração a complexidade do fenómeno em estudo. A delimitação permitiu conferir o foco e a viabilidade à investigação sobre a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu de Gabu. Assim, definiu-se a seguinte pergunta de partida:

Como são geridos os conflitos entre professores e alunos no liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu?

#### 4.3 Contexto da Investigação

A presente investigação foi desenvolvida no liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, localizado no setor de Gabu, na região de Gabu, no leste da República da Guiné-Bissau.

O Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda, localizado no Bairro de Engenharia, no setor de Gabu, conta atualmente com 43 anos de funcionamento. Iniciou o seu funcionamento no ano letivo 1983/1984, com apenas três pavilhões, um destinado aos serviços administrativos e dois para o funcionamento das aulas, com um total de seis salas. Nesta altura, oferecia apenas o 7º e 8º anos de escolaridade. Os restantes níveis foram introduzidos ao longo dos anos, sendo o 12º ano introduzido em 2011 de acordo com orientações do Ministério de Educação.

Com o aumento da procura pela escola, a direção construiu novos pavilhões elevando o número de salas de aula para 19 atualmente. A escola dispõe ainda de uma Biblioteca com apoio da cooperação portuguesa, sala de informática equipada com computadores e de vários gabinetes destinados funcionamento dos serviços administrativos e pedagógicos.

No presente ano letivo, em que foram realizadas as entrevistas, o Liceu contava com 84 professores dos quais, 80 eram do sexo masculino e 04 do sexo feminino e 2391 alunos distribuídos entre o 7º e 12º ano de escolaridade. A distribuição da população estudantil por ano de escolaridade é apresentada na tabela 01 abaixo.

Tabela 3.1. matricula inicial do ano letivo 2025-2026.

| ANOS     | M    | F   | T    |
|----------|------|-----|------|
| 7º. Ano  | 207  | 112 | 319  |
| 8º. Ano  | 179  | 135 | 314  |
| 9º. Ano  | 200  | 129 | 329  |
| 10º. Ano | 347  | 235 | 582  |
| 11º. Ano | 262  | 177 | 439  |
| 12º. Ano | 271  | 137 | 408  |
| TOTAL    | 1466 | 925 | 2391 |

Fonte: DRE-Gabu, Estatística Regional

O Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda constitui a principal instituição do ensino secundário na região de gabu, acolhendo um número elevado de alunos provenientes dos cinco setores que a compõem. A dimensão da escola, a diversidade da população estudantil e o número de professores tornam este contexto particularmente adequado para analisar a gestão dos conflitos entre professores e alunos, uma vez que estes fatores podem influenciar a ocorrência e a forma como os conflitos são geridos no dia a dia da escola.

#### 4.4 População e amostra do estudo

O estudo contou com uma amostra de 44 participantes pertencentes a diferentes grupos da comunidade educativa, nomeadamente membros da direção, professores, alunos e pais e encarregados de educação, conforme apresentado na tabela 02.

Tabela 3.2. Amostra do estudo

| Grupo                           | Número de participantes |
|---------------------------------|-------------------------|
| Direção                         | 03                      |
| Professores                     | 15                      |
| Alunos                          | 20                      |
| Pais e encarregados de educação | 06                      |
| Total                           | 44                      |

A integração destes quatro grupos de participantes permitiu recolher diferentes pontos de vista sobre o fenómeno em estudo, permitindo uma análise abrangente da gestão de conflitos

entre professores e alunos. A participação dos membros da direção permitiu compreender os procedimentos adotados pela escola; os professores contribuíram com as suas experiências e percepções sobre as causas dos conflitos, as suas manifestações, as estratégias de gestão adotadas e os desafios da relação pedagógica; os alunos forneceram informações sobre as suas experiências, percepções e expectativas em relação à gestão de conflitos; e os pais e encarregados de educação deram informações em relação ao acompanhamento familiar e relação entre escola e família.

Os membros da direção eram 03: o diretor, com o grau de Bacharel; o Presidente do Conselho Técnico Pedagógico, também Bacharel; e o presidente do Conselho Disciplinar, com Curso Medio de Administração.

Os professores eram quinze, dos quais seis Licenciados e nove Bacharéis.

Os alunos eram vinte, selecionados entre o 10º, 11º. E o 12º. ano de escolaridade, com idades compreendidas entre os 18 e os 25 anos.

Os pais e Encarregados de Educação eram seis, dos quais três possuíam escolaridade e três não tinham escolaridade formal.

Entre os 44 participantes de diferentes grupos, 17 eram do sexo feminino e 27 do sexo masculino. Esta diferença deve-se ao reduzido número de professoras existentes no Liceu.

A seleção dos participantes foi realizada através de uma amostragem intencional, optando por professores com mais anos de serviço no Liceu e com conhecimento das situações de conflitos existentes ou ainda envolvidos num conflito com alunos. Para os alunos, consideraram-se os alunos do 10 ao 12º ano de escolaridade respeitando paridade em género, os membros da direção por inerência das funções e os pais e encarregados de educação foram selecionados, por terem filhos que estudam no Liceu.

A diversidade dos participantes justifica-se pelo seu envolvimento direto nos processos de gestão de conflitos escolares, permitindo recolher diferentes perspetivas sobre o fenómeno em estudo.

Esta opção metodológica revelou-se adequada às características da investigação qualitativa, possibilitando selecionar participantes com experiências direta no fenómeno em estudo e capazes de fornecer informações relevantes para responder aos objetivos da investigação.

#### 4.5 Técnicas de recolha de dados

No plano empírico, a recolha de dados baseou-se na análise documental e na realização de entrevistas semiestruturadas dirigidas aos diferentes atores da comunidade educativa. A

utilização das diferentes fontes de informação permitiu obter uma compreensão mais abrangente da gestão dos conflitos entre professores e alunos no contexto da investigação.

Foi elaborado um guião de entrevista específico para cada grupo de participantes, contemplando questões relacionadas com os objetivos da investigação, nomeadamente o clima escolar, os tipos de conflitos e as suas causas, os procedimentos de resolução o envolvimento dos pais e encarregados de educação, os desafios enfrentados pela escola e as propostas de melhoria.

Para realização do estudo, foi inicialmente solicitado um pedido de autorização ao Diretor Regional de educação de Gabu. Após a sua aprovação, foi dirigido novo pedido à direção do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda, que autorizou a realização da investigação, colaborou na identificação de alguns participantes e disponibilizou um gabinete para a realização das entrevistas.

A partir daí, iniciámos os contactos com os participantes e o agendamento das entrevistas. As entrevistas com os professores e os alunos decorreram no Gabinete cedido pela direção da escola, enquanto as dos membros da direção, foram realizadas nos respetivos gabinetes.

No caso dos Pais e encarregados de educação, alguns participantes foram indicados pela direção da escola, incluindo o presidente da associação de base dos pais e encarregados de educação do Liceu. Outros foram contactados pelo investigador e entrevistados nas respetivas residências de acordo com a data e horário previamente acordados.

Todas as entrevistas foram presenciais, realizadas durante os meses de abril e maio de 2026. As entrevistas aos membros da direção, professores e alunos decorreram em diferentes períodos letivos, de manhã, à tarde e à noite. As entrevistas aos pais e encarregados de educação foram realizadas de acordo com a disponibilidade dos participantes, nos períodos da manhã ou à tarde.

As entrevistas tiveram uma duração média de cerca de 30 minutos. Antes da realização de cada entrevista, foi entregue aos participantes o termo de consentimento informado.

No referido termo, constavam os objetivos da investigação, a garantia do anonimato e da confidencialidade das informações prestadas, assim como o pedido de autorização para a gravação da entrevista. Estas informações foram também explicadas oralmente antes do início de cada entrevista, com o objetivo de reforçar a compreensão dos participantes para a sua participação voluntária no estudo.

Segundo Flick U. (2018), a confidencialidade e o anonimato são aspetos fundamentais da pesquisa qualitativa, porque asseguram que os dados obtidos não prejudiquem os

entrevistados. Nesta perspetiva, a identidade da instituição e dos participantes deve ser protegida em todas as fases da investigação Creswell & Creswell, (2023, citado em Loureiro, 2025, p.68).

Após os esclarecimentos prestados, todos os participantes manifestaram o seu consentimento livre, assinando o termo de consentimento informado.

#### 4.6 Tratamento e análise de dados

Concluída a fase de recolha de dados, as entrevistas gravadas mediante a autorização dos participantes foram transcritas integralmente, constituindo a base para o processo de análise.

Os dados foram submetidos à análise de conteúdo temática, permitindo organizar e interpretar as informações recolhidas em categorias definidas a partir dos objetivos da investigação e das respostas dos participantes. As categorias analíticas abrangeram os tipos de conflitos, as suas causas, os procedimentos de resolução, o ambiente escolar, os desafios enfrentados pela escola e as propostas de melhoria.

Para o tratamento dos dados seguiram-se as etapas propostas por Bardin (2011, citada por (Santos, F. M. dos 2012), nomeadamente a Pré-análise, a exploração do material, o tratamento dos resultados e a interpretação.

Na fase de pré-análise, procedeu-se a uma leitura flutuante das transcrições, com o objetivo de obter uma visão global das informações recolhidas e identificar os aspetos mais relevantes para responder aos objetivos da investigação.

De seguida, na fase de exploração do material, as informações foram codificadas e organizadas em categorias temáticas, de acordo com as semelhanças e diferenças identificadas nos discursos dos participantes, permitindo a identificação de padrões de significado relevante para a investigação.

No que respeita ao tratamento dos dados, procurou-se organizar, sistematizar e relacionar as informações recolhidas de modo a identificar padrões, significados e relações que não eram perceptíveis de imediato na leitura das transcrições.

Finalmente, na fase de interpretação os resultados foram analisados a luz do referencial teórico, em articulação com o contexto da investigação e os objetivos do estudo de forma a compreender os significados atribuídos pelos participantes. Estes procedimentos permitiram transformar os dados analisados em conclusões consistentes e fundamentadas.

## CAPÍTULO V – APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

O presente capítulo tem como objetivo apresentar, analisar e interpretar os dados recolhidos no contexto do estudo sobre Gestão de conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. O estudo foi realizado no próprio Liceu, por se tratar de uma instituição pública de referência na região, que alberga os alunos do 7º. ao 12º. ano de escolaridade. A análise procura identificar os tipos de conflitos mais frequentes entre professores e alunos, compreender as suas causas e analisar a forma como são geridos.

A recolha de dados foi realizada através de entrevistas semiestruturadas, orientadas por guiões específicos elaborados para cada grupo de participantes. Foram entrevistados diferentes atores ligados ao funcionamento da escola, nomeadamente os membros da direção, professores, alunos e pais e encarregados de educação. As entrevistas aos participantes da escola decorreram no Liceu, num gabinete cedido pela própria direção da escola e aos pais e encarregados de educação nas suas respetivas residências, de modo a facilitar a sua participação. Esta abordagem permitiu aos participantes expressar livremente as suas opiniões, experiências e perceções sobre a gestão dos conflitos no Liceu, contribuindo para uma melhor compreensão da realidade em estudo.

### 5.1. Perceção dos Participantes sobre o clima escolar

O Clima escolar é fundamental para o desenvolvimento das relações interpessoais e para o bom funcionamento do processo de ensino e aprendizagem. O estudo procurou compreender a opinião dos diferentes intervenientes da comunidade educativa em relação à convivência entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda.

As evidências obtidas mostram posições semelhantes entre diferentes participantes sobre a existência de um clima escolar geralmente favorável. Embora reconheçam a ocorrência de conflitos entre professores e alunos, a maioria classifica o clima escolar como positivo em termos gerais, favorecendo o normal funcionamento das atividades letivas.

O Diretor da escola classificou o clima escolar como regular, referindo que, *“na maioria das vezes existe um bom relacionamento entre professores e alunos, embora ocorram alguns conflitos que exigem a intervenção da direção”*. Este entendimento sugere que a convivência entre professores e alunos é, em geral, positiva, apesar da ocorrência de situações de conflito que motivam queixas de ambas as partes. De igual modo, o Presidente do Conselho Técnico Pedagógico fez uma avaliação positiva da relação pedagógica entre professores e alunos por

reconhecer que existe um ambiente geralmente favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

Esta posição é igualmente partilhada pelos professores. Dos quinze entrevistados, nove afirmaram ter boas relações com os alunos, cinco consideraram-na muito boa e apenas um como regular, justificando desta forma: “*as minhas relações com os alunos são regulares por motivo do rigor quanto à disciplina na sala de aula, a participação na realização de tarefas incluindo os trabalhos de casa e o cumprimento das normas P7*”, aspetos que, na sua opinião, nem sempre são aceites pelos alunos”.

Os alunos também fizeram uma avaliação positiva do clima escolar. Entre os vinte entrevistados, dez consideraram ter uma boa relação com os seus professores, sete muito boa e apenas três a consideraram regular. Alguns alunos justificaram esta opinião afirmando que o respeito mútuo permite uma boa convivência e contribui para um ambiente favorável à aprendizagem. “*Eu tenho boas relações com todos os meus professores porque respeito a todos A4*”.

Contudo, outros reconhecem que determinados comportamentos e práticas de alguns professores criam situações de desacordo e geram conflitos. “*A minha relação com os professores é regular, às vezes, desacordo com certos comportamentos e práticas. A13*”.

A mesma posição foi manifestada pelos pais e encarregados de educação. A maioria considera que existe um ambiente geralmente bom de convivência entre professores e alunos, justificando essa perceção pelas relações de proximidade e diálogo. “*Acho que a convivência entre eles é boa...nem sempre recebi as queixas de ambas partes PEE2*”. Mesmo assim, um dos participantes apresentou uma opinião divergente, argumentando que o respeito mútuo tem vindo a diminuir devido ao incumprimento dos deveres profissionais por parte de alguns professores e aos comportamentos inadequados de alguns alunos. “*... os professores tinham grande respeito, mas agora... PEE5*”.

A análise destes resultados permite concluir que, apesar da existência de conflitos entre professores e alunos no liceu regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, estes não caracterizam de forma permanente o clima escolar. Pelo contrário, os diferentes participantes reconhecem que o ambiente escolar continua a favorecer o desenvolvimento das atividades educativas, contudo apontaram fatores que, em determinados momentos, comprometem a qualidade das relações pedagógicas.

Estes resultados estão em consonância com Kairiene (2017), que defende que um clima escolar positivo se constrói através de relações com base no respeito mútuo, na cooperação e na confiança entre diferentes atores da comunidade educativa.

Portanto, de acordo com as opiniões dos participantes, para manter este clima é necessário um esforço contínuo da escola, principalmente ao nível da comunicação, da gestão de relações interpessoais e da prevenção dos conflitos.

Assim, pode afirmar-se que o clima escolar existente no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu é percebido como geralmente positivo, mas apresenta fragilidades que apontam para a adoção de medidas de preventivas para reforçar a convivência, a confiança entre professores e alunos e a qualidade do ambiente educativo.

## 5.2. Tipos de conflitos entre professores e alunos

A identificação dos tipos de conflitos que ocorrem entre professores e alunos permitiu compreender a origem das situações que afetam a convivência escolar no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. As entrevistas realizadas com diferentes participantes revelam a concordância quanto às formas mais frequentes de conflitos. Contudo foram igualmente referidas algumas situações menos frequentes, mas de maior gravidade.

Os participantes apontaram as agressões verbais como a forma de conflito mais frequente na escola. O Diretor, o Presidente do Conselho Técnico Pedagógica, o Presidente do Conselho Disciplinar, os Professores, os alunos e Pais e encarregados de educação foram unânimes ao afirmar que os insultos, as discussões, as trocas de palavras e outras formas de comunicação agressiva constituem situações que afetam com frequência a relação entre professores e alunos.

Entre os professores entrevistados, verificou-se a unanimidade na referência às agressões verbais, aos insultos e às discussões como os conflitos mais frequentes. *“Os conflitos mais frequentes começam com insultos e discussões entre professores e alunos P2”* Alguns apontam ainda situações de provocações, ameaças e, em menor frequência, as agressões físicas. Segundo os participantes, os conflitos iniciam-se através de confrontos verbais, que podem evoluir para situações mais graves quando não forem resolvidos a tempo.

Os alunos estão em linha com esta perceção, destacando que os conflitos que mais presenciam são de natureza verbal. Além disso, alguns afirmaram ter conhecimento de casos de agressões físicas entre professores e alunos, incluindo um caso recente em que uma aluna foi agredida por um professor, o caso encontrava-se ainda em apreciação pelo Conselho Disciplinar no momento da realização das entrevistas. *“Sim aconteceu recentemente, um professor agrediu uma aluna e o processo estava ainda em apreciação no conselho disciplinar A18”*. Este testemunho indica que, embora menos frequentes, as agressões físicas constituem uma

realidade que merece especial atenção devido às suas consequências para a segurança e para o ambiente escolar.

Da mesma forma, os Pais e Encarregados de Educação identificaram as agressões verbais e as discussões como os conflitos mais comuns entre professores e alunos. Alguns referiram ainda formas de violência psicológica traduzidas em comportamentos como insultar, humilhar alunos, bem como conflitos relacionados com a expulsão da sala de aula e cobranças consideradas indevidas. ... *“Agressões verbais e psicológicas. ... os meus educandos tinham conflitos com os professores... PEEI”*.

As análises conjuntas dos diferentes testemunhos demonstram uma convergência em relação à predominância dos conflitos de natureza verbal e disciplinar. Apesar dos relatos de agressões físicas serem menos frequentes, estes correspondem situações de maior gravidade e exigem uma rápida intervenção dos órgãos competentes da escola.

Estes resultados vão ao encontro das conclusões de Fang (2021), segundo a qual, os conflitos entre professores e alunos manifestam-se através de divergência de opiniões, confrontos verbais, resistência às orientações dos professores e, em situações mais graves, os confrontos físicos. O autor salienta que estas formas de conflito afetam não só a relação pedagógica, mas também o clima escolar e o processo de ensino e aprendizagem.

No âmbito do presente estudo, os resultados mostram que os conflitos identificados ultrapassam a dimensão disciplinar, criando dificuldades de comunicação, de relacionamento interpessoal e de gestão da sala de aula. A predominância das agressões verbais demonstra que muitos conflitos se desenvolvem progressivamente e que poderiam ser prevenidos ou resolvidos logo à partida através do diálogo, da mediação ou de estratégias adequadas.

Esta constatação aponta a necessidade de investir em práticas de prevenção que contribuam para relações mais respeitosas e colaborativas entre professores e alunos.

### 5.3 Principais causas dos conflitos entre professores e alunos

As evidências recolhidas na análise das entrevistas feitas com diferentes intervenientes da comunidade educativa, permitiram identificar as diversas causas do surgimento dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona luís Tchuda de Gabu. Apesar de haver algumas diferenças na forma de perceber o fenómeno, há uma convergência de ideia quanto à sua origem. A maioria indica a combinação de fatores pedagógicos, comportamentais e institucionais. Esta constatação demonstra que não há uma única causa geradora de conflito,

mas sim resultam da interação entre diferentes elementos ligados à convivência e ao processo de ensino e aprendizagem.

### 5.3.1. Fatores Pedagógicos

Uma das causas mais identificadas pelos diferentes participantes são os fatores pedagógicos. Entre os mais apontados destacam-se as avaliações consideradas injustas, o insuficiente domínio dos conteúdos por parte de alguns professores, a falta de clareza na explicação da matéria, a utilização de metodologias de ensino inadequadas e a deficiente comunicação entre professores e alunos. *“Às vezes sentimos que a nota não corresponde ao nosso desempenho e isso provoca discussão com alguns professores A12”*

Todos os participantes foram unânimes em apontar as avaliações consideradas injustas como a principal causa dos conflitos, opinião partilhada pelos órgãos da direção da escola, pelos professores, pelos alunos e pelos pais e encarregados de educação. Esta convergência demonstra a relação entre a perceção que os alunos têm dos processos de avaliação e a relação pedagógica, principalmente quando existem dúvidas quanto aos critérios utilizados ou à imparcialidade na atribuição das notas.

Outro aspeto em destaque está relacionado com o domínio dos conteúdos e a qualidade das práticas pedagógicas. O Diretor e o Presidente do Conselho Técnico Pedagógico reconhecem que alguns conflitos provêm das dificuldades de alguns professores em explicar a matéria de forma clara e acessível, o que provoca mal-entendidos, insatisfação dos alunos e contestação durante as aulas. *“A causa tem a ver com ... fraco domínio dos próprios conteúdos a lecionar por parte de alguns professores, falta de clareza na comunicação, avaliações consideradas injustas, ... PCTP”*. Este entendimento é confirmado pelos alunos que identificam como uma das causas dos conflitos, a fraca explicação da matéria e falta de estratégias pedagógicas adequadas às suas necessidades.

De igual modo, a comunicação entre professores e alunos foi apontada como elemento determinante. Alguns participantes referiram que a utilização de linguagem ofensiva, falta de escuta das preocupações dos alunos e as dificuldades de diálogo podem agravar tensões nas salas de aula. Neste contexto, as pequenas divergências podem evoluir para situações de conflito, comprometendo a relação pedagógica e o ambiente de aprendizagem.

Os resultados obtidos confirmam o que foi referido por Zampa (2005), segundo a qual a perceção de injustiça nos processos de avaliação e atribuição de notas arbitrárias constituem uma das causas de conflito entre professores e alunos. De igual modo André (2021) afirma que

as dificuldades de comunicação, o abuso de autoridade e as fragilidades das práticas pedagógicas contribuem para o surgimento dos conflitos no contexto escolar.

### 5.3.2. Fatores comportamentais

Para além dos fatores pedagógicos, os entrevistados identificaram comportamentos de professores e alunos que podem gerar conflitos. Entre os mais apontados destacam-se a indisciplina, o incumprimento das normas escolares, o uso inadequado dos telemóveis durante as aulas, o desrespeito mútuo, as provocações e os mal-entendidos.

Na visão dos professores, a indisciplina e o incumprimento das regras dificultam o normal funcionamento das aulas e desvalorizam a autoridade do professor, causando situações de confronto. Os alunos reconhecem que certos comportamentos inadequados dos seus colegas contribuem para o surgimento dos conflitos, contudo, defenderam que algumas atitudes dos professores também provocam essas situações.

Os pais e encarregados de educação foram da mesma opinião, considerando que os comportamentos inadequados dos professores e alunos criam conflitos.

Neste sentido, os conflitos não provêm somente da atuação dos professores ou dos alunos, mas são frutos da interação entre atitudes, expectativas e do relacionamento que nem sempre promovem o respeito.

As entrevistas indicam ainda que o uso inadequado dos telemóveis durante as aulas constitui uma das causas do desentendimento, sendo referido pelos diferentes grupos pela sua interferência na disciplina, pela redução de atenção dos alunos e pelas dificuldades que provoca na gestão da sala de aula.

Estes resultados convergem com as conclusões de Fang (2021), que considera os conflitos escolares como resultado das dificuldades de comunicação, resistência às normas e enfraquecimento das relações pedagógicas. Na mesma perspetiva Cylinescu et al. (2025) defendem que os comportamentos dos diferentes intervenientes têm influência direta no ambiente escolar, exigindo estratégias de prevenção e de responsabilização.

### 5.3.3. Fatores Institucionais

Além dos fatores pedagógicos e comportamentais, as entrevistas demonstraram um conjunto de causas ligadas à própria organização da escola que contribuem para o surgimento dos conflitos.

Entre estes destacam-se as alegações de assédio sexual, as cobranças ilícitas, as dúvidas sobre a transparência dos processos de avaliação, a divulgação insuficiente do Regulamento Interno e as interferências externas nas decisões disciplinares da escola.

As alegações de cobranças ilícitas foram referidas pelos diferentes grupos de participantes incluindo os órgãos de direção. Alguns relataram situações de pagamentos relacionados com a atribuição das notas ou das ausências em atividades escolares, comportamentos que fragilizam a confiança entre diferentes atores educativos e criam sentimentos de injustiça.

*As causas de conflitos na escola estão ligadas às cobranças ilícitas, penalização nas avaliações, alegações do assédio sexual, .... PEE6.”*

A alegação de assédio sexual também constitui um aspeto preocupante apontado por vários participantes. Embora não tenham sido apresentados casos comprovativos no contexto desta investigação, as referências recorrentes demonstram o reconhecimento, por parte da comunidade educativa, da necessidade de reforçar os mecanismos de prevenção, denúncia e tratamentos destas situações.

Outro aspeto relevante diz respeito ao Regulamento Interno. Embora a maioria reconheceu a sua existência, verificou-se que muitos entrevistados nunca tiveram acesso ao documento e o conhecimento que têm de algumas regras foram transmitidos verbalmente pelos seus professores ou sob a forma de comunicados emitidos pela direção. Isto limita o conhecimento dos direitos e deveres dos diferentes intervenientes, criando interpretações divergentes ou mesmo duvidosas sobre a aplicação das normas disciplinares.

O Diretor salientou a interferência de terceiros incluindo Líderes comunitários, pessoas influentes e agentes políticos nas decisões disciplinares da escola.

Para o diretor, *“estas interferências comprometem a autoridade dos órgãos de gestão, dificultando, assim, a aplicação imparcial das medidas que constam no Regulamento Interno da escola “.*

Esta realidade vai ao encontro das conclusões de Cȳlinescu et al. (2025) segundo a qual os conflitos escolares não são influenciados apenas por fatores individuais, mas também, pelas condições organizacionais e da própria instituição de ensino.

Os dados indicam que os conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu são originários da interação de fatores pedagógicos, comportamentais e institucionais. Apesar de existirem algumas diferenças na forma como cada grupo interpreta a origem dos conflitos, verifica-se a unanimidade quanto ao facto de serem atribuídos aos professores e aos alunos.

As avaliações consideradas injustas, as dificuldades na comunicação, o incumprimento das normas escolares, os relatos de cobranças ilícitas e outras fraquezas organizacionais aparecem como fatores interligados e influenciam relações pedagógicas. Deste modo, os resultados obtidos indicam a necessidade de uma abordagem integrada da gestão dos conflitos que não se limita apenas à resolução de factos ocorridos, mas na prevenção, na melhoria das práticas pedagógicas, no fortalecimento da comunicação e na promoção de uma cultura organizacional com base na transparência, no respeito mútuo e na inclusão.

#### 5.4. Procedimentos adotados pela escola na gestão dos conflitos

As entrevistas realizadas com diferentes participantes permitiram compreender os procedimentos adotados pelo Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu na gestão de conflitos entre professores e alunos. Existe concordância de opiniões quanto à existência de mecanismos institucionais de resolução dos conflitos, todavia os participantes reconhecem que o sucesso depende do tipo de conflito e do envolvimento dos diferentes intervenientes.

Os resultados apontam que o diálogo representa o primeiro procedimento adotado pela escola na resolução dos conflitos. Segundo o Diretor, quando surge um desentendimento entre professores e alunos, procura-se, em primeiro lugar, promover o diálogo e a mediação entre as partes, com o objetivo de alcançar uma solução consensual e voltar ao ambiente normal de ensino e aprendizagem. Esta perspetiva está em linha com o Presidente do Conselho Técnico Pedagógico, que refere que muitos conflitos são resolvidos inicialmente na sala de aula, através da intervenção do professor, recorrendo à comunicação e à negociação.

Quando estas estratégias não produzem resultados satisfatórios ou quando a situação é grave, os casos são encaminhados para o Conselho Disciplinar. Segundo o presidente deste órgão, *“o procedimento inicia-se com a análise da participação, em seguida a audição dos intervenientes e, sempre que necessário, do diretor de turma e dos pais ou encarregados de educação. Finalmente, a decisão é tomada com base nas disposições do Regulamento Interno da escola PCD”*.

Este procedimento foi confirmado nas opiniões dos professores. *“Primeiro tentamos resolver através do diálogo; só quando não há entendimento é que o processo segue para o Conselho Disciplinar P11”*. A maioria afirmou recorrer, sempre na primeira fase, ao diálogo e à tentativa de resolução com os alunos. Quando o conflito persiste ou ganha contornos graves, os casos são encaminhados para o Conselho Disciplinar. Alguns professores referiram ainda a

convocação dos pais e encarregados de educação para acompanhar e facilitar a resolução do problema.

Os alunos partilham a mesma opinião em relação aos procedimentos adotados pela escola. A maioria reconhece a existência de um mecanismo formal de resolução dos conflitos, apontando o Conselho Disciplinar como órgão principal. No entanto, alguns manifestaram preocupações quanto à imparcialidade de certas decisões, considerando que, em algumas situações, a direção tende a favorecer a versão apresentada pelos professores. Esta perceção torna evidente que, para além da existência de procedimentos formais, a confiança dos diferentes intervenientes depende da transparência e da equidade na condução dos processos disciplinares.

Os pais e encarregados de educação não foram unânimes nas suas opiniões. Alguns afirmaram ser chamados a participar na resolução dos conflitos, enquanto outros referiram que apenas são envolvidos quando a situação já se encontra agravada ou depois da tomada de decisões pela escola. Estes testemunhos sugerem que o envolvimento da família não é sistemático e muitas vezes depende da gravidade da situação.

*“... Só quando não têm saída é que solicitam a colaboração dos pais para a resolução do conflito PEE4”.*

*“... expulsam o aluno dentro da sala e mandam chamar o pai ou encarregado de educação para a resolução do problema, ambos procuram o consenso PEE3”.*

De uma forma geral, verifica-se que a gestão dos conflitos no Liceu baseia-se numa sequência de procedimentos que privilegia, numa primeira fase, o diálogo, a mediação e a conciliação entre as partes. Quando estas estratégias não produzem os resultados desejados, a escola recorre aos mecanismos disciplinares constantes no Regulamento Interno da escola, envolvendo os órgãos competentes e, sempre que necessário, os pais e encarregados de educação.

Estes resultados encontram suporte em Valente (2022), ao defender que a gestão dos conflitos em contexto escolar deve privilegiar práticas de diálogo, inclusão e respeito mútuo, permitindo transformar o conflito numa oportunidade de aprendizagem e de desenvolvimento pessoal. Os dados recolhidos neste estudo mostram que, embora estes princípios sejam reconhecidos pelos diferentes participantes, a intervenção da escola assenta numa lógica reativa, isto é, na resolução dos conflitos após a sua ocorrência.

Assim, os procedimentos adotados pela escola demonstram a existência de uma estrutura formal de gestão dos conflitos, mas também indicam a necessidade de reforçar estratégias de prevenção, uniformizar os procedimentos de intervenção e promover uma

participação ativa de todos os membros da comunidade educativa. O fortalecimento destas práticas poderá contribuir para uma gestão eficaz, transparente e participativa dos conflitos entre professores e alunos.

### 5.5 Estratégias de prevenção dos conflitos

A prevenção dos conflitos é uma dimensão fundamental da gestão escolar, na medida em que permite reduzir as ocorrências de tensões e fortalece as relações entre os diferentes membros da comunidade educativa. As entrevistas realizadas permitem perceber que o Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu possui algumas iniciativas de carácter preventivo. Contudo, os participantes reconheçam a fragilidade destas medidas para responder aos desafios identificados.

Um dos principais instrumentos de prevenção destacado pelos participantes é o Regulamento Interno da escola. Segundo o Diretor, *“o Regulamento Interno estabelece as normas de funcionamento da instituição, define os deveres e direitos dos diferentes intervenientes e prevê as sanções aplicáveis em caso de incumprimento”*. Na perspetiva da direção, a divulgação destas normas contribui para orientar os comportamentos e prevenir situações de conflito.

O Presidente do Conselho Técnico Pedagógico afirmou, de igual modo, que a prevenção dos conflitos passa pelo reforço das práticas pedagógicas. Neste âmbito, apontou a importância da planificação das atividades letivas, da gestão da sala de aula e da promoção de uma relação de proximidade entre professores e alunos. Acrescentou ainda que estas orientações são transmitidas durante as reuniões pedagógicas, cujo objetivo é sensibilizar os professores para a adoção de práticas que favoreçam um ambiente harmonioso de aprendizagem.

Para o Presidente do Conselho Disciplinar, a prevenção não deve limitar-se apenas à aplicação das medidas disciplinares. Segundo o entrevistado, *“a promoção do diálogo, a reconciliação entre as partes envolvidas, a assinatura de um compromisso de mudança de comportamento e a realização de palestras de sensibilização são estratégias importantes para evitar a repetição dos conflitos PCD”*. Defendeu também o envolvimento dos pais e encarregados de educação como forma de reforçar o acompanhamento dos alunos e prevenir comportamentos inadequados.

Os professores reconhecem igualmente o papel do diálogo e da comunicação na prevenção e na gestão dos conflitos. Contudo, a maioria afirmou não receber a formação específica nesta matéria, mas considera que o fortalecimento da relação professor-aluno, a

aplicação justa das normas e a melhoria da comunicação podem contribuir para reduzir a ocorrência de situações de conflitos.

Os alunos defendem a mesma perspetiva. A maioria é da opinião que a prevenção dos conflitos depende do respeito mútuo entre professores e alunos, da aplicação imparcial das normas escolares e da existência de um diálogo que permite resolver os problemas de imediato, evitando a sua evolução para situações agravantes. Alguns sugeriram ainda a criação de mecanismos que facilitem a participação dos alunos, como espaços de denúncia, de escuta e apresentação de sugestões, por entenderem que estas iniciativas podem reforçar a confiança e prevenir conflitos.

Por sua vez, os pais e encarregados de educação identificaram o reforço da colaboração entre a escola e a família.” *Promover parcerias com pais para explicar comportamento dos seus filhos PEE3*”. Na sua perspetiva, um acompanhamento próximo dos alunos, associado a uma comunicação regular entre os diferentes intervenientes, poderá contribuir para prevenir muitos conflitos apontados durante o estudo.

As análises das entrevistas demonstram a convergência existente quanto à importância da prevenção dos conflitos através do diálogo, da comunicação, da sensibilização e da participação dos diferentes atores da comunidade educativa. Contudo, os resultados indicam que a implementação destas estratégias é pouco sistemática e depende, na maioria dos casos, da iniciativa dos próprios intervenientes. Apesar de reconhecer a importância da prevenção, os resultados mostram que, na prática, a escola apenas intervém quando os conflitos já se manifestaram, ficando as ações de prevenção em segundo plano.

Os resultados obtidos são suportados pela literatura, que destaca a prevenção como um dos pilares da gestão construtiva dos conflitos nas escolas. Nesta perspetiva Valente (2022) defende que as escolas que promovem o diálogo, a inclusão e a cooperação, transformam o conflito numa oportunidade de aprendizagem e de desenvolvimento pessoal.

De igual modo, considera-se que a construção de um ambiente escolar favorável exige a adoção de práticas preventivas baseadas no diálogo, na comunicação, na participação e no envolvimento de toda a comunidade educativa.

Em síntese, verifica-se que o Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu dispõe de algumas estratégias de prevenção dos conflitos. Contudo, estas não se encontram organizadas nem integradas numa política preventiva consistente da escola, ou seja, não fazem parte de uma prática institucional consolidada, dependendo, na maioria dos casos, da iniciativa dos diferentes intervenientes.

O reforço da formação dos professores, a divulgação efetiva do Regulamento Interno, o envolvimento regular dos pais e encarregados de educação e a criação de mecanismos permanentes de diálogo e mediação poderão contribuir para a consolidação de uma cultura de prevenção e fortalecer a relação professor-aluno.

#### 5.6. Dificuldades na Gestão dos conflitos

A análise dos resultados permitiu identificar vários obstáculos que limitam a boa gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. Apesar da escola dispor de mecanismos formais para a resolução dos conflitos, os entrevistados reconhecem que existem dificuldades de várias naturezas que condicionam a implementação de uma gestão preventiva e participativa.

Uma das dificuldades mais apontadas pelos participantes foi a falta de formação dos professores em gestão de conflitos. O Diretor reconheceu a necessidade de capacitar os docentes nesta matéria, entendimento partilhado pelo Presidente do Conselho Técnico Pedagógico, Conselho Disciplinar e pela maioria dos professores. Embora alguns refiram que o tema é abordado em algumas ocasiões nas reuniões pedagógicas, estas iniciativas não substituem uma formação estruturada e contínua, capaz de dotar os professores de competências para prevenir, mediar e resolver conflitos em contexto escolar.

Outra dificuldade identificada está relacionada com a interferência de pessoas externas nas decisões da escola. Segundo o Diretor, *“algumas decisões disciplinares são muitas vezes contestadas por líderes comunitários, pessoas influentes e agentes políticos, situação que fragiliza a autoridade dos órgãos de gestão e dificulta a aplicação das medidas previstas no Regulamento Interno”*. Esta realidade compromete a credibilidade das decisões tomadas e reduz a confiança da comunidade educativa nos mecanismos institucionais de resolução de conflitos.

As entrevistas evidenciaram também limitações ao nível de participação dos pais e encarregados de educação. Embora todos reconheçam a importância da colaboração entre a escola e a família, os participantes revelam que este envolvimento nem sempre é regular. Alguns pais afirmam ser chamados a participar na resolução dos conflitos desde as fases iniciais, enquanto outros referiram que apenas são chamados quando a situação já é grave ou a escola já esgotou as restantes possibilidades de intervenção. Esta situação cria dificuldades na construção de uma resposta conjunta e reduz o poder da família na prevenção e resolução dos conflitos.

Outra fragilidade apontada pelos participantes diz respeito ao conhecimento e à divulgação do regulamento Interno. A maioria reconhece a sua existência, mas verificou-se que muitos alunos e pais nunca tiveram acesso ao documento, conhecendo apenas algumas normas transmitidas verbalmente pelos professores ou pela direção. “...*Nunca vi o documento, tenho algumas informações através dos professores e da direção...A17*”.

“...*Sim, mas não tenho acesso, apesar de fazer parte da estrutura de Associação dos Pais e Encarregados de Educação... PEE4*”.

Esta fraca divulgação limita o conhecimento dos direitos, deveres e procedimentos disciplinares, causando divergências na interpretação e sentimentos de injustiça na aplicação das regras.

No âmbito do funcionamento do conselho disciplinar, o seu presidente reconheceu algumas dificuldades internas. Entre elas destacou “*o receio de alguns membros em assumir responsabilidades na tomada de decisões e a dificuldade de parte da comunidade educativa em compreender o papel deste órgão*”. Estas limitações reduzem a eficácia da intervenção disciplinar e podem comprometer a confiança dos intervenientes no processo de gestão dos conflitos.

As entrevistas revelaram ainda uma situação isolada, mas pertinente, relacionada com a utilização de palmatória por um dos professores como forma de resolver conflitos em sala de aula, ao afirmar que: “*Quando um aluno ultrapassa todos os limites, às vezes utilizo a palmatória para o corrigir P15*”.

Esta prática não foi mencionada por qualquer outro participante e contraria os princípios pedagógicos e as normas que regulam o sistema educativo. Embora se trata de um comportamento individual e não de um procedimento da instituição, o seu aparecimento nas entrevistas demonstra que ainda persistem práticas incompatíveis com uma gestão educativa baseada no diálogo, na mediação e no respeito pelos direitos dos alunos.

Este testemunho reforça a necessidade de investir na formação contínua dos professores em matéria de gestão de conflitos, da ética profissional e da disciplina positiva.

Em síntese, as dificuldades identificadas refletem desafios relacionados com a organização da escola, a capacitação dos seus profissionais e a articulação entre os diferentes atores da comunidade educativa. As superações destas dificuldades exigem uma abordagem

integradora que inclua a formação contínua, o fortalecimento da liderança escolar, uma maior participação das famílias e a aplicação adequada das normas institucionais.

Os resultados obtidos estão em conformidade com a literatura, que defende que a eficácia da gestão dos conflitos depende da existência de uma liderança competente, de procedimentos claros e da participação ativa de toda a comunidade educativa. Nesta perspetiva, Cylinescu et al. (2025) salienta que a prevenção e a gestão dos conflitos escolares exige uma ação coordenada que envolva professores, alunos, famílias e a própria organização escolar, criando condições para um ambiente educativo mais participativo, justo e favorável ao ensino e aprendizagem.

### 5.7. Propostas de melhoria para a gestão dos conflitos

As entrevistas realizadas aos diferentes participantes permitem identificar um conjunto de propostas consideradas fundamentais para o fortalecimento da gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. Embora haja diferenças de perspetiva entre os grupos entrevistados, observa-se uma convergência quanto às medidas que poderão contribuir para a melhoria da convivência escolar e das relações pedagógicas.

Uma das propostas mais consensuais foi a necessidade de formação contínua dos professores em gestão de conflitos, mediação escolar e ética profissional. Esta preocupação foi manifestada pelo Diretor, pelos órgãos de gestão pedagógica e disciplinar e pela maioria dos professores, que reconhecem a importância de adquirir competências específicas para prevenir, mediar e resolver conflitos de forma mais eficaz. Os participantes consideram que a formação irá permitir aos professores desenvolver estratégias de comunicação, de negociação e de gestão adequada da sala de aula.

Outra proposta defendida consiste no reforço do diálogo e da comunicação entre todos os intervenientes da comunidade educativa. Os participantes entendem que uma comunicação aberta, baseada no respeito mútuo e na escuta ativa, facilita a resolução precoce dos desentendimentos e reduz a probabilidade de estes evoluírem para situações de maior gravidade. Nesta perspetiva, o diálogo é entendido como um mecanismo de resolução de conflitos e um instrumento permanente de prevenção.

Os diferentes grupos entrevistados apontaram a necessidade de garantir maior transparência e imparcialidade nos processos de avaliação. Os membros dos órgãos da direção, professores, alunos e pais e encarregados de educação identificaram as avaliações consideradas injustas como uma das principais fontes do conflito, pelo que defendem a adoção de critérios

de avaliação mais claros, objetivos e devidamente explicados aos alunos. Esta medida poderá contribuir para reforçar a confiança nas decisões pedagógicas e reduz os sentimentos de injustiça frequentemente ligados aos processos de avaliação. “...*Deve haver a melhoria na forma de avaliar alunos, colaboração entre família e a direção da escola, ...* PCTP”

Outra medida considerada prioritária prende-se com a divulgação efetiva do regulamento Interno da escola. Embora a maioria dos participantes reconheça a sua existência, muitos afirmaram nunca o ter consultado. Neste contexto, considera-se importante que toda a comunidade educativa tenha acesso ao Regulamento Interno de modo a conhecer os direitos, os deveres e os procedimentos disciplinares nele estabelecidos. Um maior conhecimento destas normas poderá facilitar o seu cumprimento e reduzir interpretações divergentes quanto à sua aplicação.

Os participantes defendem também um maior envolvimento dos pais e encarregados de educação na prevenção e gestão dos conflitos. Na opinião da maioria, a colaboração entre a escola e a família deve ser permanente e não apenas quando surgem situações disciplinares graves. Um acompanhamento próximo dos alunos e uma comunicação regular entre a escola e as famílias poderão contribuir para prevenir comportamentos inadequados e promover um ambiente escolar mais participativo.

Alguns entrevistados apresentaram ainda outras sugestões, nomeadamente “*a realização de palestras de sensibilização sobre convivência escolar, reforço de atividades de mediação, assinaturas de compromissos de mudança de comportamento PCD e criação de espaços que permitam aos alunos expressar preocupações e apresentar sugestões AI*”. Embora estas propostas terem sido menos referidas, todas convergem na necessidade de promover uma cultura escolar com base na participação, na partilha de responsabilidade e no respeito pelos diferentes intervenientes.

A análise global das propostas demonstra que os participantes atribuem maior importância às ações preventivas do que às medidas exclusivamente disciplinares. Esta tendência indica uma evolução na forma como a comunidade educativa compreende a gestão dos conflitos, dando valor às intervenções ligadas a promoção do diálogo, da cooperação e da construção de relações interpessoais saudáveis.

Em termos gerais, as propostas apresentadas pelos participantes convergem na necessidade de fortalecer a gestão dos conflitos através da formação dos professores, da melhoria da comunicação, da transparência dos processos avaliativos, da divulgação do Regulamento Interno e da participação ativa das famílias. A implementação destas medidas

poderá contribuir para a construção de um ambiente escolar participativo, justo e favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

## Conclusões e Recomendações

Em síntese, a presente investigação permitiu compreender a forma como são geridos os conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, identificando os principais fatores que lhes estão associados, as estratégias de gestão adotadas e os desafios que condicionam a sua eficácia. Os resultados evidenciam que a resolução dos conflitos assenta, sobretudo, no diálogo, na mediação e na aplicação das normas previstas no Regulamento Interno, embora persistam limitações relacionadas com a formação dos intervenientes, a divulgação insuficiente do Regulamento Interno e a reduzida participação de alguns encarregados de educação. Neste contexto, considera-se que o reforço da prevenção, da capacitação dos profissionais e da cooperação entre os diferentes atores educativos poderá contribuir para a melhoria do clima escolar e para uma gestão dos conflitos mais eficaz e participativa.

### 1. Respostas aos objetivos da investigação

No que respeita à identificação dos tipos de conflitos entre professores e alunos, os resultados permitiram concluir que predominam os conflitos de natureza verbal, sobretudo agressões verbais, insultos e discussões. Embora tenham sido referidos casos de agressão física, estes são pontuais e menos frequentes. Estes resultados sugerem que os conflitos decorrem de dificuldades de comunicação e de relacionamento interpessoal, destacando a necessidade de reforçar estratégias de prevenção assentes no diálogo e na mediação.

Relativamente às causas dos conflitos entre professores e alunos, verificou-se que estes resultam da interação de diversos fatores de natureza pedagógica, comportamental e institucional. No plano pedagógico, destacam-se as avaliações consideradas injustas, o insuficiente domínio dos conteúdos por parte de alguns professores, a utilização de métodos de ensino inadequados e as dificuldades de comunicação entre professores e alunos. Ao nível comportamental, sobressaem a indisciplina, o incumprimento das normas escolares, o desrespeito mútuo e o uso inadequado do telemóvel durante as aulas. Por sua vez, os fatores institucionais incluem a insuficiente divulgação do Regulamento Interno, as alegações de cobranças ilícitas, as alegações do assédio sexual e a interferência de pessoas externas em algumas decisões disciplinares da escola. Assim, conclui-se que os conflitos entre professores e alunos não podem ser atribuídos apenas ao comportamento de uma das partes, mas resultam

da combinação de diferentes fatores que influenciam as relações pedagógicas e o funcionamento da escola.

Quanto às estratégias de gestão utilizadas pela escola, os resultados permitiram concluir que o Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu dispõe de mecanismos formais para a resolução dos conflitos. Constatou-se que o diálogo, a mediação e a conciliação constituem as primeiras estratégias utilizadas pela escola para resolver de forma consensual os conflitos. Quando estas medidas não produzem os efeitos desejados, os casos são encaminhados para o Conselho Disciplinar, responsável pela análise dos factos, audição dos envolvidos e aplicação das medidas previstas no regulamento Interno.

Assim, conclui-se que a escola possui uma estrutura organizada para a gestão dos conflitos, contudo a sua intervenção está mais orientada para a resolução dos casos após a sua ocorrência do que para a sua prevenção.

No que se refere ao papel da liderança na prevenção e gestão dos conflitos, os dados indicam que a direção da escola desempenha um papel central na coordenação das ações de prevenção e resolução dos conflitos. A intervenção concretiza-se através da definição e aplicação das normas constantes do Regulamento Interno, da promoção do diálogo entre os intervenientes, do encaminhamento dos casos para os órgãos competentes e da supervisão dos processos disciplinares. Os resultados evidenciam também que a comunidade educativa reconhece a importância da direção na promoção de um ambiente escolar favorável. Contudo, verificou-se a necessidade de reforçar a sua atuação ao nível da formação dos professores, da prevenção dos conflitos e do envolvimento das famílias. Deste modo, conclui-se que a liderança escolar assume um papel relevante na prevenção e gestão dos conflitos, embora enfrente desafios que limitam a eficácia da sua intervenção.

Relativamente às dificuldades identificadas, os resultados permitiram verificar a existência de vários obstáculos que condicionam a eficácia das medidas adotadas pela escola. Entre as dificuldades mais apontadas destacam-se a falta de formação específica dos professores em gestão de conflitos, a fraca participação dos pais e encarregados de educação, a divulgação insuficiente do Regulamento Interno, a interferência de pessoas externas em algumas decisões disciplinares e as dificuldades enfrentadas pelos órgãos responsáveis pela gestão dos conflitos. Assim, conclui-se que a gestão dos conflitos continua condicionada pela insuficiente formação específica dos professores, pela fraca participação das famílias e por limitações no funcionamento dos mecanismos institucionais de prevenção e resolução dos conflitos, tornando necessário reforçar as medidas de prevenção e a colaboração entre a escola e a comunidade educativa.

Por último, no que respeita às medidas de melhoria proposta, verifica-se uma convergência entre os participantes quanto às ações consideradas prioritárias. Entre as principais propostas destacam-se a formação dos professores em gestão de conflitos, mediação escolar e ética profissional, o reforço do diálogo e da comunicação entre os diferentes intervenientes, a promoção de maior transparência nos processos de avaliação, a divulgação efetiva do Regulamento Interno e o fortalecimento da participação dos pais e encarregados de educação. Os participantes defenderam ainda a implementação de estratégias de prevenção que promovam o respeito mútuo, a cooperação e a resolução pacífica dos conflitos. Deste modo, conclui-se que a melhoria da gestão dos conflitos depende da adoção de uma abordagem participativa e preventiva, que envolve todos os membros da comunidade educativa na construção de um ambiente escolar favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

As conclusões tiradas a partir dos objetivos de investigação permitem responder à pergunta de partida que orientou o estudo.

A presente investigação permitiu concluir que a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu assenta em mecanismos formais coordenados pela direção da escola, privilegiando o diálogo, a mediação, a conciliação e, quando necessário, a intervenção do Conselho Disciplinar, de acordo com o Regulamento Interno. Estes mecanismos permitem resolver a maioria das situações de conflito, contribuindo para o restabelecimento das relações entre os envolvidos.

Contudo, os resultados evidenciam que a gestão dos conflitos assume um carácter predominantemente reativo, uma vez que a intervenção ocorre, na maioria dos casos, apenas após o surgimento do conflito. Apesar da existência de algumas ações de prevenção, verificou-se que estas ainda não se encontram suficientemente estruturadas nem apoiadas por uma formação específica dos professores ou por um envolvimento sistemático das famílias.

Assim, conclui-se que a gestão dos conflitos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu dispõe de uma base organizacional que permite responder às situações de conflito, mas necessita de evoluir para uma abordagem mais preventiva e participativa, assente na formação contínua dos professores, no reforço da mediação escolar, na melhoria da comunicação entre os diferentes intervenientes e na participação ativa dos pais e encarregados de educação. A adoção destas medidas poderá contribuir para fortalecer o clima escolar e promover um ambiente mais favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

## **2. Contributo do estudo**

O presente estudo contribui para a melhor compreensão da gestão dos conflitos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, permitindo identificar os principais tipos de conflitos, as suas causas e as estratégias de resolução, bem como as dificuldades e as propostas de melhoria identificadas pela comunidade educativa.

Os resultados demonstram que a direção do Liceu utiliza mecanismo de natureza reativa na gestão dos conflitos, evidenciando a necessidade de reforçar as práticas de prevenção, da formação contínua dos professores e da mediação escolar.

Em termos científicos, o estudo contribui para ampliar o conhecimento sobre a gestão de conflitos na realidade da Guiné-Bissau e do ponto de vista prático, poderá servir de referência para a direção da escola, professores e decisores educativos na definição de estratégias que promovam um ambiente escolar inclusivo e favorável ao processo de ensino e aprendizagem.

### **3. Limitações do estudo**

Apesar de terem sido alcançado os objetivos da investigação, o presente estudo apresenta três limitações principais. A primeira tem a ver com a escassez de literatura sobre o tema, principalmente no contexto da Guiné-Bissau. Foram identificados poucos estudos que abordam a gestão do conflito entre professores e alunos, o que dificultou o enquadramento teórico e a discussão dos resultados. A segunda limitação relaciona-se com o facto de a investigação ter sido realizada apenas no Liceu regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu. A terceira diz respeito à disponibilidade de alguns participantes para a realização das entrevistas, bem como às dificuldades ligadas com os custos da deslocação à Guiné-Bissau, onde o estudo foi feito.

### **4. Recomendações**

Com base nos resultados obtidos, recomenda-se à direção do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu o reforça da formação dos professores em gestão dos conflitos, comunicação interpessoal e mediação escolar, a implementação de programas de prevenção, a revisão e divulgação do Regulamento Interno, a promover da participação ativa dos pais e encarregados de educação e o fortalecimento da colaboração entre todos os atores da comunidade educativa.

Para futuras investigações, propõe-se a realização de estudos comparativos entre diferentes escolas da Guiné-Bissau, bem como de investigações que analisem a eficácia de programas de mediação escolar e de formação dos professores em gestão de conflitos.



## REFERENCIAS. BIBLIOGRÁFICAS

- André, E. B. (2021). O que dizem os alunos sobre os conflitos decorrentes de sua relação com os professores. *Educ. Pesqui. São Paulo*, 47, 1–18.  
<https://doi.org/doi.org/10.1590/S1678-4634202147231789>
- Argon, T. (2009). The Development and Implementation of a Scale to Assess the Causes of Conflict in the Classroom for University Students. *EDUCATIONAL SCIENCES: THEORY & PRACTICE Confl*, 9(3), 1033–1041.
- Beuren, F. M. R. e I. M. (2006). METODOLOGIA DA PESQUISA APLICAVEL ÀS CIENCIAS SOCIAIS. *Atlas*, 76–97.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35790526/Cap\\_3\\_Como\\_Elaborar-libre.pdf?1417423214=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCap\\_3\\_Como\\_Elaborar.pdf&Expires=1750025920&Signature=BZUsrGk3WKYH-uQzZ53R6ul1K4~qndb26VFeJ2Wbl3XAenDwc9usq8RAQ-cINjy](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35790526/Cap_3_Como_Elaborar-libre.pdf?1417423214=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCap_3_Como_Elaborar.pdf&Expires=1750025920&Signature=BZUsrGk3WKYH-uQzZ53R6ul1K4~qndb26VFeJ2Wbl3XAenDwc9usq8RAQ-cINjy)
- Bobbino, G. P. N. M. N. (1998). *DICIONÁRIO DE POLÍTICA* (E. U. de Brasília (ed.); 11ª).  
[https://www.bing.com/search?pglt=297&q=Bobbio%2C+N.%2C+Matteucci%2C+N.%2C+%26+Pasquino%2C+G.+F.+\(1998\).+Dicionário+Político%2C+Universidade+de+Brasília.&cvid=e997e36578124a24864f8821626a5af9&gs\\_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOTIGCAEQRRg8MgcIAhDrBxhA0gEIMTYxMGowajGoAgiwAgE&FORM=ANNTA1&PC=HCTS](https://www.bing.com/search?pglt=297&q=Bobbio%2C+N.%2C+Matteucci%2C+N.%2C+%26+Pasquino%2C+G.+F.+(1998).+Dicionário+Político%2C+Universidade+de+Brasília.&cvid=e997e36578124a24864f8821626a5af9&gs_lcrp=EgRlZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOTIGCAEQRRg8MgcIAhDrBxhA0gEIMTYxMGowajGoAgiwAgE&FORM=ANNTA1&PC=HCTS)
- Boutin, G. (2017). A RELAÇÃO ENTRE PROFESSOR-ALUNO NO CENTRO DO PROCESSO EDUCATIVO. In U. du Q. à Montréal (Ed.), *Currículo sem Fronteiras* (2nd ed., Vol. 1384, Issue ISSN 1645-1384 (online) [www.curriculosemfronteiras.org](http://www.curriculosemfronteiras.org)).  
[https://web.archive.org/web/20180421090851id\\_/http://www.curriculosemfronteiras.org/vol17iss2articles/boutin.pdf](https://web.archive.org/web/20180421090851id_/http://www.curriculosemfronteiras.org/vol17iss2articles/boutin.pdf)
- Charlot, B. (2002). A violência na escola: como os sociólogos franceses abordam essa questão\*. *Sociologias, Porto Alegre*, 8, 432–443.  
<https://www.scielo.br/j/soc/a/fDDGcftS4kF3Y6jfxZt5M5K/?format=pdf&lang=pt>
- Chrispino, Á. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas Em Educação*, 15(54), 11–28.  
<https://doi.org/10.1590/s0104-40362007000100002>
- Cunha, Pedro; Monteiro, Ana Paula; Lourenço, A. A. (2016). Clima de escola e táticas de gestão de conflito – Estudo quantitativo com estudantes portugueses School Climate and

- Conflict Management Tactics - A Quantitative. *CES Psicologia*, 9, 1–12.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesp.9.2.1>
- Cunha, P. (2018). Gestão de conflitos , comportamentos de comprometimento e de cidadania organizacional em contexto educativo : contributos para a formulação de um modelo concetual Resumo Introdução. *EJABM*, 4(3), 46–66.  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=CUNHA+E+CORDEIRO+2018&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=CUNHA+E+CORDEIRO+2018&btnG=)
- Custódio, S. I. de O. (2018). *Gestão de conflitos em contexto escolar: diferentes perspetivas - docentes, técnicos e alunos* [Universidade Catolica].  
<https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/36125/1/202252094.pdf>
- Cȳlinescu, A., Nacional, C., & Vladimirescu, T. (2025). Dinâmicas de conflito na educação. *European Institute of Knowledge & Inovation*, 3, 144–166.
- DAZHI YANG, L. O. E. J. C. R. (2010). *IMPACT OF CULTURAL DIFFERENCES ON STUDENTS ' PARTICIPATION , COMMUNICATION , AND LEARNING IN AN ONLINE ENVIRONMENT*. 43(2), 165–182. <https://doi.org/10.2190/EC.43.2.b>
- Doxsey, J. R., & Riz, J. De. (2003). METODOLOGIA DA PESQUISA CIENTÍFICA. *ESAB- Escola Superior Aberta Do Brasil*, 1–91.  
[http://www.biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/3561/1/Lic\\_Computacao\\_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf](http://www.biblioteca.unisced.edu.mz/bitstream/123456789/3561/1/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf)
- Duy, B. (2013). Prospective teachers' attitudes toward bullying and victimization. *Psychology in the Schools*, 50(4), 983–1002. <https://doi.org/10.1002/pits>
- Fang, Y. (2021). *The Teacher-Student Conflict and Its Educational Implications*. 348–366.  
<https://doi.org/10.4236/jss.2021.98024>
- Santos, F.M. dos (2012). ANÁLISE DE CONTEÚDO: A VISÃO DE LAURENCE BARDIN [BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. *Revista Eletrónica Da Educação*, 6(1), 383–387.
- Flick U. (2018). An introduction to qualitative research. *Sage*, 6th ed.
- Francisco, M. V., & Libório, R. M. C. (2007). Um Estudo sobre Bullying entre Escolares do Ensino Fundamental. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 22(2), 200–207. [www.scielo.br/prc](http://www.scielo.br/prc)
- Furtado, A. B. R. (2005). *Administração e Gestão da Educação na Guiné- Bissau: Incoerências e Descontinuidades*. Universidade de Aveiro Departamento de Ciências da Educação.
- Garcia, J. (2006). *Indisciplina na Escola: uma reflexão sobre a dimensão preventiva*. 101–108.

- [https://scholar.google.com/scholar?cites=17693544743881777187&as\\_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=pt-BR#d=gs\\_cit&t=1767130418961&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AITfc14E1ip8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-BR](https://scholar.google.com/scholar?cites=17693544743881777187&as_sdt=2005&sciodt=0,5&hl=pt-BR#d=gs_cit&t=1767130418961&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3AITfc14E1ip8J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dpt-BR)
- Hanushek, E. A. (2010). THE ECONOMICS OF INTERNATIONAL DIFFERENCES IN EDUCATIONAL ACHIEVEMENT. *NBER WORKING PAPER SERIES*, 1–55.  
<http://www.nber.org/papers/w15949%0ANATIONAL>
- Jacobson, R. R. ~ L. (1968). Pygmalion in the Classroom. *The Urban Reviw*, 16–20.  
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/BF02322211.pdf>
- Jardim Teixeira, O. É., Cáceres Reche, M. P., & Hinojo Lucena, M. A. (2017). School Conflicts Management in Childhood. Analysis of its Causes and Intervention Measures in the Region of Madeira (Portugal). *REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educacion*, 15(1), 37–53.  
<https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.003>
- Kairiene, G. C. e B. (2017). A resolução de conflitos entre Professor e aluno : Narrativas dos alunos Grazina Ciuladiene e Brigita Kairiene. *Revista de Formação de Professores Para a Sustentabilide*, 19, 107–120. <https://doi.org/10.1515/jtes-2017-0017>
- Kerwin, S., Doherty, A., & Harman, A. (2011). “ It ’ s Not Conflict , It ’ s Differences of Opinion ”: An In-Depth Examination of Conflict in Nonprofit Boards. *Sagepub.Com/JournalsPermissions.Nav*, 562–594.  
<https://doi.org/10.1177/1046496411398395>
- Loureiro, S. (2025). *GESTÃO DE CONFLITOS NO ENSINO BÁSICO : Desafios , estratégias e práticas de mediação numa Turma de 1 . ° Ciclo* *GESTÃO DE CONFLITOS NO ENSINO BÁSICO : Desafios , estratégias e práticas de mediação numa Turma de 1 . ° Ciclo* (Issue 2).
- McIntyre, A. (2007). *Participatory action research* (A SAGE UNI).  
[https://books.google.pt/books?hl=pt-BR&lr=&id=h9tFBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=McIntyre+\(2007\)&ots=isMBNeiiAv&sig=LqseQIxxtarWe0iXp46nO2L9iU0&redir\\_esc=y#v=onepage&q=McIntyre\(2007\)&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-BR&lr=&id=h9tFBQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=McIntyre+(2007)&ots=isMBNeiiAv&sig=LqseQIxxtarWe0iXp46nO2L9iU0&redir_esc=y#v=onepage&q=McIntyre(2007)&f=false)
- Monteiro, P. C. & A. P. (2016). *Uma reflexão sobre a mediação escolar*. 21(1), 112–123.
- O’Moore, M. (2000). *Critical issues for teacher training to counter bullying and victimisation in Ireland*. 99–111. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/%28SICI%291098-2337%282000%2926%3A1%3C99%3A%3AAID-AB8%3E3.0.CO%3B2-W>

- Orpinas, P., Horne, A. M. (2006). *Bullying prevention: Creating a positive school climate and developing social competence*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/11330-000>
- Pacheco, F. M. C. (2006). A gestão de conflitos na escola: a mediação como alternativa [Universidade Aberta]. In *Educação*.  
[https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33850412/Tese\\_Aberta-libre.pdf?1401700097=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTese\\_Aberta.pdf&Expires=1750626353&Signature=TIWYLPhZRHw~UVptGW-yhTKK5sTF0meHnBi4J4YCjWXYBAAFZG2tRB4wUsxxEgb6QxsFweah0U7qui~](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33850412/Tese_Aberta-libre.pdf?1401700097=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTese_Aberta.pdf&Expires=1750626353&Signature=TIWYLPhZRHw~UVptGW-yhTKK5sTF0meHnBi4J4YCjWXYBAAFZG2tRB4wUsxxEgb6QxsFweah0U7qui~)
- Ramazan, E. (2022). Conflict in Schools : A Qualitative Study. *Participatory Educational Research (PER)*, 9, 251–270. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17275/per.22.14.9.1>
- Rodrigues, L. P. C. E. R. (2016). *A INDISCIPLINA NA ESCOLA: causas e diferentes manifestações*. Luana.  
[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/a\\_indisciplina\\_na\\_escola\\_0.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/a_indisciplina_na_escola_0.pdf)
- Rosario Ortega, R. D. R. (2003). *La violencia escolar Estrategias de prevención* (Www.grao.com (ed.); 1ª edição). <https://ia800407.us.archive.org/34/items/ortega-r-la-violencia-escolar.-estrategias-de-prevencio-n/ORTEGA,R.LA.VIOLENCIA.ESCOLAR.ESTRATEGIAS.DE.PREVENCIÓN.pdf?fs=e&s=cl>
- Santos, M. M., Perkoski, I. R., & Kienen, N. (2015). Bullying: Atitudes, Consequencias e Medidas Preventivas na Percepção de Professores e Alunos do Ensino Fundamental. *Temas Em Psicologia*, 23(4), 1017–1033. <https://doi.org/10.9788/TP2015.4-16>
- Sebastião, J. (2010). Violência na Escola: Tendencias, contextos, olhares. *Edições Cosmos*, 978-972-762-351–8, 323. [www.edicoescosmos.blogspot.com](http://www.edicoescosmos.blogspot.com)
- Silveira, S. de B. Á. B. da, & Ferraz, D. B. (2018). A mediação de conflitos sob a perspectiva do desenvolvimento humano: as contribuições da psicologia positiva. *Revista Brasileira de Políticas Públicas*, 8, 26. <https://doi.org/10.5102/rbpp.v8i2.5253>
- Sousa2, D. G. P. L. A. P. de. (2013). School violence in Brazil : dilemmas and challenges. *Revista Educação e Emancipação*, 6, 167–190.
- Sposito, M. P. (1998). *A INSTITUIÇÃO ESCOLAR E A VIOLÊNCIA* (p. 18).  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=+SPOSITO%2C+Marília+Pontes.+A+instituição+escolar+e+a+violência.+Cadernos+de++pesquisa%2C+São+Paulo%2C+n.+104%2C+p.+58-75%2C+1998.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=+SPOSITO%2C+Marília+Pontes.+A+instituição+escolar+e+a+violência.+Cadernos+de++pesquisa%2C+São+Paulo%2C+n.+104%2C+p.+58-75%2C+1998.&btnG=)
- Torrego, J. C. (2000). Mediação de conflitos em instituições de ensino. *Madrid Narcia*, 282.

- [https://scholar.google.pt/citations?view\\_op=view\\_citation&hl=pt-PT&user=3nexWaoAAAAJ&citation\\_for\\_view=3nexWaoAAAAJ:4JMBOYKVnBMC](https://scholar.google.pt/citations?view_op=view_citation&hl=pt-PT&user=3nexWaoAAAAJ&citation_for_view=3nexWaoAAAAJ:4JMBOYKVnBMC)
- Torres, S. C., & Cunha, P. (2014). *Gestão de conflitos em uma organização da área da saúde em Portugal*. 19(3), 384–392.
- Valente, S. N. (2022). Inteligência emocional e gestão de conflito na interação pedagógica  
Emotional intelligence and conflict management in pedagogical interaction. *REVISTA DE ESTUDIOS E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN*, 9(0), 181–192.  
<https://www.ciep.uevora.pt/>
- Wang, J., Lan, J. Y., & Rezeda, R. (2022). Teachers ' attitudes to cultural diversity : Results from a qualitative study in Russia and. *Frontier in Psychology, November*, 1–13.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.976659>
- Zampa, D. M. (2005). *Mediação educativa y resolución dos conflitos: Modelos de implementação* (Novedades). <https://books.google.pt/books?hl=pt-BR&lr=&id=iEBt0nmLSWAC&oi=fnd&pg=PA89&dq=+MARTINEZ+ZAMPA,+D.+Mediación+educativa+y+resolucion+de+conflictos:+modelos+de++implementacion.+Buenos+Aires:+Edicones+Novedades+Educativas,+2005.&ots=Qv6fZfvzWe&sig=-CWlcER9LBXW>



## ANEXOS

### Consentimento informado

Eu, Bernardo Mendes, estudante do Mestrado em Administração Escolar no ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa, venho solicitar a sua colaboração, informada, livre e esclarecida, na investigação de carácter académico, orientada pelo professor Doutor João Sebastião, com o tema “Gestão de conflitos entre professores e alunos na Guiné-Bissau.

O objetivo principal deste trabalho consiste em analisar a gestão dos conflitos entre professores e alunos no Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, identificando as suas manifestações, causas, estratégias de gestão e o papel da liderança escolar. A recolha de dados consiste numa entrevista semiestruturada e anónima. A entrevista será gravada exclusivamente para facilitar a recolha e o tratamento da informação, eliminando todas as gravações após a análise dos dados.

A participação nesta investigação é totalmente voluntária e confidencial. Os resultados serão apresentados apenas de forma agregada, garantindo o anonimato dos participantes através da utilização de códigos.

Agradeço desde já a atenção, disponibilidade e participação estando disponível para qualquer esclarecimento adicional.

Bernardo Mendes

---

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pelo investigador. Desta forma, aceito participar nesta investigação de Tese de Mestrado em Administração Escolar, fornecendo a informação de forma informada e voluntária.

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

Guiões de entrevistas

**GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE  
FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

Estudante: Bernardo Mendes

Orientador: Dr. João Sebastião

Grupo-alvos:

1. Diretor
2. Presidente do conselho disciplinar;
3. Presidente do conselho técnico e pedagógico;
4. Professores;
5. Alunos e;
6. Pais e encarregados de educação

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

O guião da entrevista foi elaborado pelo autor, adaptado a Alves (2016); Custódio (2018); e Rodrigues (2013).

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 1- Diretor da Escola**

1. Como descreve o clima escolar atual relativamente à convivência entre professores e alunos?

R: \_\_\_\_\_

2. Quais são os conflitos mais frequentes entre professores e alunos nesta escola?

R: \_\_\_\_\_

3. Na sua opinião, quais são as principais causas desses conflitos?

R: \_\_\_\_\_

4. Que procedimentos a escola segue quando surge um conflito professor–aluno?

R: \_\_\_\_\_

5. Qual é o papel da direção na prevenção e resolução desses conflitos?

R: \_\_\_\_\_

6. Quais são as principais dificuldades enfrentadas na gestão de conflitos?

R: \_\_\_\_\_

7. Que medidas considera importantes para melhorar a gestão de conflitos no liceu?

R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_ anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Formação académica: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_

Há quanto tempo você é diretor: \_\_\_\_\_ anos e como professor: \_\_\_\_\_ anos

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 2- Presidente do Conselho Disciplinar**

1. Que tipos de conflitos entre professores e alunos chegam com mais frequência ao Conselho?

R:

---

2. Quais são as causas mais comuns desses conflitos?

R:

---

3. Como decorre o processo de análise e resolução dos conflitos?

R:

---

4. As sanções aplicadas contribuem para reduzir novos conflitos? Sim \_\_\_/Não \_\_\_

Porquê?

R: \_\_\_\_\_

5. Que desafios o Conselho enfrenta no exercício das suas funções?

R:

---

6. Considera que existem alternativas às sanções disciplinares para a gestão positiva dos conflitos? Quais?

R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_ anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Formação académica: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Há quanto tempo está neste cargo: \_\_\_\_\_ anos e como professor: \_\_\_\_\_ anos

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 3- Presidente do Conselho Técnico Pedagógico**

1. Como avalia a relação pedagógica entre professores e alunos?

R: Muito boa \_\_\_\_; Boa \_\_\_\_; Regular \_\_\_\_; Fraca \_\_\_\_; Muito fraca \_\_\_\_.

2. Que fatores pedagógicos contribuem para o surgimento de conflitos?

R: \_\_\_\_\_

3. Existem orientações pedagógicas para prevenir conflitos em sala de aula?

R: \_\_\_\_\_

4. Os professores recebem apoio ou formação em gestão de conflitos? R: Sim \_\_\_\_;

Não \_\_\_\_\_. Como resolvem quando acontece? R: \_\_\_\_\_

05. Que consequências os conflitos entre professores e alunos podem acarretar para o sucesso escolar?

R: \_\_\_\_\_

6. Que estratégias pedagógicas podem melhorar a convivência escolar?

R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_ anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Formação académica: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_

Há quanto tempo está neste cargo: \_\_\_\_\_ anos e como professor: \_\_\_\_\_ anos

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 4- Professores**

1. Como descreve a sua relação com os alunos? R: Muito boa \_\_\_\_\_; Boa \_\_\_\_\_; Regular \_\_\_\_\_; Fraca \_\_\_\_\_; Muito fraca \_\_\_\_\_.

2. Que tipos de conflitos com alunos são mais frequentes?

R: \_\_\_\_\_

3. Quais considera serem as principais causas desses conflitos?

R: \_\_\_\_\_

4. Como costuma resolver conflitos em sala de aula? R:

\_\_\_\_\_

5. Que apoio recebe da escola na gestão de conflitos?

R: \_\_\_\_\_

6. Que sugestões daria para melhorar a gestão de conflitos na escola?

R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_

anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Formação académica: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Há quanto tempo é professor: \_\_\_\_\_ anos e como professor neste Liceu: \_\_\_\_\_ anos

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 5 - Alunos**

1. Como é a tua relação com os professores? Muito boa \_\_; Boa \_\_; Regular \_\_; Fraca \_\_; Muito fraca \_\_

2. Já tiveste ou viste conflitos entre professores e alunos? R: Sim \_\_\_\_; Não \_\_\_\_ . Quais?  
R: \_\_\_\_\_

3. Por que achas que esses conflitos acontecem?  
R: \_\_\_\_\_

4. O que a escola faz quando há conflitos?  
R: \_\_\_\_\_

5. Sabes se existe algum regulamento interno na escola? Já o Leste? Já falaste dele com os professores? Lembraste de alguma coisa? De quê?  
R: \_\_\_\_\_

6. Existe alguma regra na escola com a qual tu não concordas? Qual? Porquê?  
R: \_\_\_\_\_

7. O que pode ser feito para melhorar o respeito e a convivência na escola?  
R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_ anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Sexo: \_\_\_\_\_

## **GUIÃO DE ENTREVISTA NO QUADRO DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DE FIM DE ESTUDO DO MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR**

**Tema:** Gestão de conflitos entre professores e alunos em contexto escolar: o caso do Liceu Regional Dr. Fona Luís Tchuda de Gabu, Guiné-Bissau

A entrevista terá como objetivo recolher dados qualitativos sobre os tipos, causas, estratégias de gestão e desafios dos conflitos entre professores e alunos, em consonância com os objetivos específicos da investigação.

### **Anexo 6 - Pais e Encarregados de Educação**

1. Como avalia o ambiente de convivência entre professores e alunos? R: Boa \_\_; Regular \_\_; Fraca \_\_\_\_; Porquê?

R: \_\_\_\_\_

2. O seu educando já relatou conflitos com professores? R: Sim \_\_\_\_; Não \_\_\_\_.  
Se sim, Quais?

\_\_\_\_\_

3. Na sua opinião, quais são as causas desses conflitos?

R: \_\_\_\_\_

4. A escola envolve os pais na resolução de conflitos? R: Sim \_\_\_\_; Não \_\_\_\_\_. De que forma?

R: \_\_\_\_\_

5. Sabes se existe algum regulamento interno na escola? Já o Leste? Lembras-te de alguma coisa? De quê?

6. Existe alguma regra na escola com a qual tu não concordas? Qual? Porquê?

R: \_\_\_\_\_

7. Que sugestões daria para melhorar a gestão de conflitos no liceu?

R: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_ Idade \_\_\_\_\_ anos

Nível académico: \_\_\_\_\_ anos Formação: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_;